

Distr.: General
14 January 2015
Arabic
Original: English

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة الاستثمار والمشاريع والتنمية

اجتماع الخبراء بشأن قوانين الفضاء الإلكتروني وتنظيمه

من أجل تعزيز التجارة الإلكترونية، بما في ذلك دراسات

الحالات الفردية والدروس المستفادة

جنيف، ٢٥-٢٧ آذار/مارس ٢٠١٥

البند ٣ من جدول الأعمال المؤقت

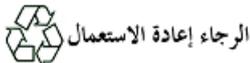
قوانين الفضاء الإلكتروني وتنظيمه من أجل تعزيز التجارة الإلكترونية: دراسات الحالات الفردية والدروس المستفادة

مذكرة مقدمة من أمانة الأونكتاد

موجز

تكتسب المعاملات الإلكترونية أهمية متزايدة بالنسبة للحكومات والمشاريع التجارية والمستهلكين في معظم أنحاء العالم. ومع أن الاعتماد على التجارة الإلكترونية بقدر أكبر يتيح فرصاً هائلة، فإن الافتقار إلى الأمن والثقة لا يزال يشكل عائقاً أساسياً أمام هذه المعاملات. إذ تشكّل عمليات الغش واختراق البيانات على الإنترنت مكاناً قلق متزايد، وتستدعي استجابات قانونية وتنظيمية مناسبة تعزز التجارة الداخلية والتجارة عبر الحدود. ولكن يصعب اعتماد أطر قانونية وتنظيمية ملائمة نظراً لتنوع قوانين الفضاء الإلكتروني وأنظمتها وتعقيدها، فضلاً عن سرعة تطور التكنولوجيات والأسواق. وتُبرز حلول الدفع الجديدة وتزايد الاعتماد على الحوسبة السحابية الحاجة إلى إحراز تقدم في هذا المجال.

ومن هذا المنطلق، تبحث هذه المذكرة في المسائل القانونية الرئيسية التي تلزم معالجتها من أجل تيسير المعاملات الإلكترونية، وجعل التفاعل على الإنترنت أكثر أمناً بشكل عام. وتستعرض المذكرة بإيجاز مجموعة مختارة من أفضل الممارسات في التصدي للتحديات المعروفة



(A) GE.15-00467 090215 100215



* 1 5 0 0 4 6 7 *

عموماً في إعداد قوانين الفضاء الإلكتروني وإنفاذها، بالاستناد إلى التفاعل بين الأونكتاد والمجموعات الإقليمية في البلدان النامية. وتعرض المذكرة أيضاً نتائج البحث الذي أجره الأونكتاد في الحالة الراهنة لقوانين التجارة الإلكترونية في هذه المجالات، وتسلط الضوء على التقدم المحرز والفجوات المتبقية. وتناقش الخيارات الممكنة للتطبيق والإنفاذ الفعالين للقوانين ذات الصلة، آخذةً في الاعتبار ظهور تكنولوجيات جديدة متاحة على الإنترنت ومنصات الهواتف المحمولة. وينبغي أن تعالج إجراءات السياسة العامة الحاجة إلى وجود قوانين متوافقة وإلى بناء قدرات أصحاب المصلحة الرئيسيين، وبالأخص سلطات إنفاذ القانون.

المحتويات

الصفحة	
٤	أولاً - مقدمة
٥	ثانياً - الاتجاهات العالمية في مجال التجارة الإلكترونية
٨	ثالثاً - المسائل القانونية الرئيسية في التجارة الإلكترونية
١٠	ألف - تطبيق قوانين متوافقة في مجال التوقيعات الإلكترونية والعقود الإلكترونية
١٢	باء - حماية المستهلكين على الإنترنت
١٤	جيم - تأمين حماية البيانات والخصوصية على الإنترنت
١٧	دال - مكافحة الجريمة الإلكترونية
١٩	هاء - أمثلة مختارة لأفضل الممارسات على الصعيد الإقليمي
٢١	رابعاً - التوصيات والمسائل المطروحة للمناقشة

أولاً - مقدمة

١- تزايد الاعتراف بآثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التجارة والتنمية المستدامة نتيجة التطورات التي أحدثت تحولات في هذا المجال التكنولوجي، وبخاصة ظهور الإنترنت في النصف الثاني من تسعينات القرن الماضي ومؤخراً الاستخدام الواسع النطاق للتكنولوجيا المحمولة. وتعدّ التجارة الإلكترونية من المجالات التي يكتسب فيها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قدراً من الأهمية.

٢- وحتى وقت قريب، أعاقت عوامل مختلفة التعامل بالتجارة الإلكترونية في بلدان كثيرة. ومن الحواجز الرئيسية التي تعترض التجارة الإلكترونية ضعف البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والكهرباء، وعدم تطوّر الأسواق المالية، وضعف القوة الشرائية، وتدني مستويات الإلمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعرفة بالتجارة الإلكترونية لدى المستهلكين والمشاريع التجارية، وضعف الأطر القانونية والتنظيمية. وقد كانت هذه الحواجز أشد وضوحاً في البلدان المنخفضة الدخل وفي المشاريع التجارية الصغيرة والبالغة الصغر.

٣- وفي ضوء التكنولوجيات الجديدة، ومنصات التجارة الإلكترونية وحلول الدفع الجديدة، أصبح من الأسهل إلى حد ما تخطّي بعض الحواجز المذكورة أعلاه. وبدا، أصبح مهماً أن تهيئ حكومات البلدان النامية أطراً تمكينية تسمح للمشاريع التجارية والحكومات نفسها بالاستفادة بشكل كامل من الفرص المتاحة لإجراء المعاملات الإلكترونية باستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتنوعة. ولأن عمليات الغش واختراق البيانات على الإنترنت أصبحت مكاناً قلق متزايد لكل من المستهلكين والمشاريع التجارية، فإنها تتطلب استجابات ملائمة على الصعيدين الوطني والدولي.

٤- وقد أعدت هذه المذكرة في ضوء الاختصاصات المتفق عليها لاجتماع الخبراء، الذي ينبغي أن يركّز على "مجالات حماية المستهلك ذات الصلة مثل حماية بطاقات الائتمان وبيانات الدفع وأنظمة الدفع... [مع مراعاة] الأعمال التكميلية المضطلع بها في منظمة التجارة العالمية في إطار برنامج العمل المتعلق بالتجارة الإلكترونية". وتنص الاختصاصات أيضاً على أن "النتيجة المتوقعة... هي تحديد أفضل الممارسات في مجال قوانين وأنظمة الفضاء الإلكتروني المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، ووضع توصيات بشأن سبل تفعيل الإطار التنظيمي، بما فيه قوانين الفضاء الإلكتروني، لتعزيز التجارة الإلكترونية".

٥- وتستند المذكرة إلى البحث الذي أجري في إطار تقرير الأونكتاد بشأن اقتصاد المعلومات لعام ٢٠١٥ (UNCTAD, 2015)، وتركّز على أربعة مجالات قانونية هي: المعاملات الإلكترونية، وحماية المستهلك، وحماية الخصوصية والبيانات، والجريمة الإلكترونية. وتعرض المذكرة في البداية التطورات العالمية الأخيرة في مجال التجارة الإلكترونية. ومن ثم تحدّد الشواغل القانونية الرئيسية التي يجب معالجتها ليتسنى النهوض بالتجارة الإلكترونية في البلدان النامية وعالمياً. وتسلّط المذكرة

الضوء على عدة دراسات حالات موجزة وممارسات فضلى، استناداً إلى عمل الأونكتاد في المناطق النامية، مثل رابطة أمم جنوب شرق آسيا، واتحاد شرق أفريقيا، والجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا، والمنظومة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، ورابطة تكامل أمريكا اللاتينية. وفي النهاية، تقترح المذكرة مجموعة مختارة من المسائل والتوصيات لينظر فيها الخبراء في الاجتماع.

ثانياً- الاتجاهات العالمية في مجال التجارة الإلكترونية

٦- تنطوي التجارة الإلكترونية على فوائد محتملة، من بينها تعزيز المشاركة في سلاسل القيمة الدولية، وزيادة فرص الوصول إلى الأسواق، وتحسين الكفاءة، فضلاً عن خفض تكاليف المعاملات. ومع ذلك، كان التعامل بالتجارة الإلكترونية في معظم البلدان النامية بطيئاً، واقتصر لوقت طويل على عدد قليل نسبياً من الاقتصادات والمشاريع التجارية (UNCTAD, 2010a).

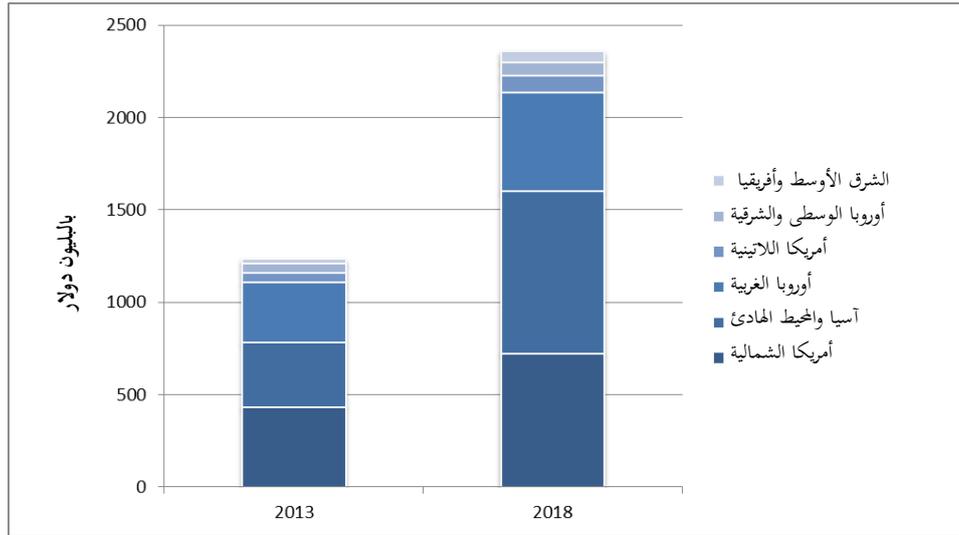
٧- وبعد أن كانت التجارة الإلكترونية ظاهرة تقتصر في الغالب على المشاريع التجارية الكبيرة في البلدان المتقدمة، أتاحت التغيرات في مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مزيداً من الفرص أمام مؤسسات الأعمال في البلدان النامية لتخوض غمار التجارة الإلكترونية بأشكالها المختلفة (UNCTAD, 2015). فقد طرأ تحسن كبير على حالة الربط الإلكتروني، ولا سيما نتيجة الاستخدام الواسع النطاق لتكنولوجيا الهاتف المحمول ووسائل الإعلام الاجتماعي. وعلاوة على ذلك، تساهم التطبيقات والمنصات والخدمات الجديدة في تحسين التجارة الإلكترونية من حيث سهولة التناول والتصفح، ما يقلل من الحواجز التي تعترض استخدامها. كما تتيح حلول الدفع الجديدة هي الأخرى خيارات أوسع تسمح للمشاريع التجارية والمستهلكين بإجراء المعاملات على الإنترنت. وتنشأ أعداد متزايدة من شركات التجارة الإلكترونية في البلدان النامية التي تقدم عروضاً تتناسب مع احتياجات المستخدمين المحليين وطلباتهم، ما يساعد في الارتقاء بمعرفة المشاريع التجارية والمستهلكين بالتجارة على الإنترنت.

٨- وتستأثر المعاملات في فئة الشركات التي تستهدف الشركات بالحصص الأكبر بلا منازع من إيرادات التجارة الإلكترونية. وهذه تشمل المعاملات فيما بين المصنّعين وتجار الجملة، أو بين تجار الجملة وتجار التجزئة. وتشير تقديرات الأونكتاد إلى أن الإيرادات العالمية للمعاملات في هذه الفئة بلغت ١٥,٢ تريليون دولار في عام ٢٠١٣، مقارنة بـ ١,٢ تريليون دولار في حالة المعاملات في فئة الشركات التي تستهدف المستهلكين (UNCTAD, 2015). ويظهر أن هذا النوع الأخير من المعاملات ينمو بوتيرة أسرع، وتتألف هذه المعاملات من مبيعات الشركات التي تستهدف المستهلكين في كل من المشاريع التجارية الإلكترونية الصرف، ومبيعات شركات التجزئة أو الصناعات التحويلية التقليدية التي تضيف قناة للبيع على الإنترنت. وبحسب تقديرات مؤسسة "e-Marketer"، من المتوقع أن تصل مبيعات فئة الشركات التي تستهدف المستهلكين إلى ٢,٤ تريليون دولار بحلول عام ٢٠١٨ (الشكل ١). ويُنوَّع أن تشهد منطقة آسيا والمحيط الهادئ أعلى

معدل للنمو، بزيادة لخصتها في السوق من ٢٨ إلى ٣٧ في المائة. والمنطقة الوحيدة الأخرى التي تشير التقديرات إلى أن حصتها في السوق العالمية ستشهد ارتفاعاً هي الشرق الأوسط وأفريقيا، إذ من المتوقع أن ترتفع من ٢,٢ إلى ٢,٥ في المائة. وفي المقابل، من المتوقع أن تنخفض حصة أوروبا الغربية وأمريكا الشمالية من ٦١ إلى ٥٣ في المائة.

الشكل ١

مبيعات التجارة الإلكترونية في فئة الشركات التي تستهدف المستهلكين عالمياً، موزعة حسب المنطقة، ٢٠١٣ و ٢٠١٨ (بالبيون دولار)



المصدر: eMarketer.com، تموز/يوليه ٢٠١٤.

ملاحظة: تشمل البيانات السلع والخدمات التي تُطلب باستخدام الإنترنت، ومبيعات رحلات الترفيه ورحلات العمل غير المقيّدة التي تُحجز باستخدام الإنترنت بواسطة أي جهاز، وبغض النظر عن طريقة الدفع أو الأداء.

٩- ويقدر أن نحو ١,١ بليون شخص أجروا عملية شراء واحدة على الأقل عبر الإنترنت في عام ٢٠١٣، وهؤلاء يشكلون أكثر بقليل من ٤٠ في المائة من مجموع مستخدمي الإنترنت (الجدول ١). وتضم منطقة آسيا والمحيط الهادئ ما يقرب من ٤٦٠ مليون متسوق على الإنترنت، وهي بذلك تستأثر بالحصة الأكبر (٤٣ في المائة)، ومن المتوقع أن تواصل هذه النسبة الارتفاع حتى عام ٢٠١٨. ومن المتوقع أن تحقق منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا أسرع نمو في الفترة بين عامي ٢٠١٣ و ٢٠١٨.

الجدول ١

المشتركون الرقميون على مستوى العالم، موزعون حسب المنطقة، ٢٠١٣ و ٢٠١٨

نسبة المشترين الرقميين من الإنترنت %	حصة المجموع العالمي		النمو - ٢٠١٣ % ٢٠١٨	المجموع (بالمليون)		
	نسبة المشترين الرقميين من السكان %	نسبة المشترين الرقميين من مستخدمي الإنترنت %		٢٠١٣	٢٠١٨	
٢٠١٣	٢٠١٣	٢٠١٣		٢٠١٨	٢٠١٣	
٤٢,١	١٤,٩	٤٢,٦	٧٠	٧٨٢,٤	٤٦٠,٣	آسيا والمحيط الهادئ
٦٤,٠	٤٩,٠	١٦,٩	١٥	٢١٠,٢	١٨٢,٣	أوروبا الغربية
٧٢,٠	٥٩,٧	١٦,٠	١٨	٢٠٣,٨	١٧٢,٣	أمريكا الشمالية
٣١,٣	٧,١	٨,٧	٨٢	١٧٠,٦	٩٣,٦	أفريقيا والشرق الأوسط
٢٨,٢	١٨,٦	٧,٨	٦٤	١٣٩,٣	٨٤,٧	أمريكا اللاتينية
٤١,٦	٢٤,١	٨,٠	٣٦	١١٧,٤	٨٦,٤	أوروبا الوسطى والشرقية
٤١,٣	١٥,٢	١٠٠,٠	٥٠	١ ٦٢٣,٧	١ ٠٧٩,٦	العالم

المصدر: eMarketer.com، تموز/يوليه ٢٠١٤.

١٠- وتستأثر بطاقات الائتمان بحصة الأسد من مدفوعات التجارة الإلكترونية بالتجزئة (WorldPay، ٢٠١٤). ولكن، بحلول عام ٢٠١٧، من المتوقع أن تشكل المدفوعات بوسائل أخرى غالبية (٥٩ في المائة) مدفوعات التجارة الإلكترونية بالتجزئة، بحيث تمثل المحافظ الإلكترونية أكثر من ٤٠ في المائة من المجموع. وتتفاوت أنماط الاستخدام تفاوتاً كبيراً من منطقة لأخرى (الجدول ٢). ففي أمريكا الشمالية وأوروبا، لا تزال بطاقات الائتمان الوسيلة الرئيسية، تليها المحافظ الإلكترونية. وثمة تفاوت كبير فيما بين البلدان النامية، ولكن بطاقات الائتمان تشكل بوجه عام أقل من النصف. وفي أفريقيا والشرق الأوسط، يُستخدم الدفع عند الاستلام في قرابة نصف قيمة معاملات التجارة الإلكترونية، ما يعكس في جزء منه وجود نسبة مرتفعة من الأشخاص الذين لا يملكون حسابات مصرفية. وفي الهند أيضاً، ما زالت هذه المدفوعات تشكل ما نسبته ٥٠ إلى ٨٠ في المائة من جميع المعاملات على الإنترنت. وقد يكون الاعتماد على طريقة الدفع عند الاستلام مثبطاً لنمو التجارة الإلكترونية، نظراً لوجود أشخاص لا يدفعون عند استلام السلعة، ولفترة التأخير الفاصلة بين إرسال السلع ودفع ثمنها.

١١- وقد شكّلت عمليات الدفع بواسطة الهواتف المحمولة ١ في المائة فقط من قيمة مدفوعات التجارة الإلكترونية، ومن المتوقع أن يرتفع هذا الرقم إلى ٣ في المائة بحلول عام ٢٠١٧. ولكن هذه الدفعات تتسم بقدر أكبر من الأهمية في البلدان التي لا يزال فيها استخدام الإنترنت محدوداً، ولكن لديها نُظُم حسنة الأداء للدفع بواسطة الهاتف المحمول. ففي عدة بلدان أفريقية، تمثل حلول الهواتف المحمولة أُنحج بنية أساسية للخدمات الإلكترونية نظراً

لارتفاع درجات الإقصاء المالي، ومحدودية توفر الخطوط الثابتة، وكلفة الخطوط الثابتة، وكلفة البنية الأساسية لخدمات البطاقات الائتمانية (Innopay, 2012).

الجدول ٢

قيمة المعاملات الإلكترونية موزعة حسب وسيلة الدفع والمنطقة، ٢٠١٢
(بالنسبة المئوية)

المنطقة	الائتمان	المحافظ الإلكترونية	قيّد مدين الدفع عند التحويلات غير	المصرفية ذلك	غير ذلك
الولايات المتحدة الأمريكية وكندا	٧١	١٨	٢	١	٧
أوروبا	٥٩	١٣	٥	٥	١١
أمريكا اللاتينية	٤٧	١٠	٤	٨	١٨
آسيا والمحيط الهادئ	٣٧	٢٣	١	١١	١٤
أفريقيا والشرق الأوسط	٣٤	٥	صفر	٤٨	١٠
العالم	٥٧	١٧	٢	٥	١٢

المصدر: WorldPay, 2014.

ملاحظة: الدفع بواسطة الهواتف المحمولة مدرج تحت بند "غير ذلك".

ثالثاً - المسائل القانونية الرئيسية في التجارة الإلكترونية

١٢ - من الضروري تهيئة بيئة قانونية مناسبة وداعمة تشجيع الثقة على الإنترنت وتضمن التفاعلات الإلكترونية الآمنة بين المشاريع التجارية والمستهلكين والسلطات العامة. والتفاوت كبير من منطقة لأخرى وبلد لآخر من حيث مدى وجود تشريعات مناسبة، فضلاً عن مستوى تطبيق هذه التشريعات وإنفاذها على نحو فعال. وتشير بحوث الأونكتاد إلى أن مستوى توفر القوانين ذات الصلة في أربعة مجالات قانونية أساسية لتعزيز الثقة في التجارة الإلكترونية - هي قوانين المعاملات الإلكترونية، وحماية المستهلك، وحماية الخصوصية والبيانات، ومكافحة الجريمة الإلكترونية - مرتفع عموماً في البلدان المتقدمة، ولكنه غير كافٍ في أنحاء أخرى كثيرة من العالم (الجدول ٣).

الجدول ٣
نسبة الاقتصادات التي لديها تشريعات تتصل بالتجارة الإلكترونية، موزعة حسب
المنطقة، ٢٠١٤ (بالنسبة المئوية)

البلدان (العدد)	قوانين المعاملات الإلكترونية (%)	قوانين حماية المستهلك (%)	قوانين حماية الخصوصية والبيانات (%)	قوانين مكافحة الجريمة الإلكترونية (%)
الاقتصادات المتقدمة ٤٢	٩٧,٦	٨٥,٧	٩٧,٦	٨٣,٣
الاقتصادات النامية				
أفريقيا ٥٤	٤٦,٣	٣٣,٣	٣٨,٩	٤٠,٧
شرق أفريقيا ١٨	٣٨,٩	١٦,٧	٢٧,٨	٥٠
وسط أفريقيا ٩	٢٢,٢	٢٢,٢	٢٢,٢	١١,١
شمال أفريقيا ٦	٨٣,٣	٣٣,٣	٥٠	٦٦,٧
جنوب أفريقيا ٥	٦٠	٤٠	٢٠	٤٠
غرب أفريقيا ١٦	٥٠	٥٦,٣	٦٢,٥	٣٧,٥
آسيا وأوقيانيا ٤٨	٧٢,٩	٣٧,٥	٢٩,٢	٥٦,٣
شرق آسيا ٤	٧٥	٥٠	٢٥	٥٠
جنوب غربي آسيا ١١	٨١,٨	٨١,٨	٥٤,٥	٧٢,٧
جنوب آسيا ٩	٧٧,٨	٢٢,٢	٤٤,٤	٦٦,٧
غرب آسيا ١٢	٩١,٧	٣٣,٣	٢٥	٥٨,٣
أوقيانيا ١٢	٤١,٧	٨,٣	صفر	٣٣,٣
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي ٣٣	٨١,٨	٥٤,٥	٤٨,٥	٦٣,٦
أمريكا الوسطى ٨	٧٥	٨٧,٥	٣٧,٥	٣٧,٥
أمريكا الجنوبية ١٢	٨٣,٣	٧٥	٦٦,٧	٧٥
منطقة البحر الكاريبي ١٣	٨٤,٦	١٥,٤	٣٨,٥	٦٩,٢
الاقتصادات الانتقالية ١٧	١٠٠	١١,٨	٨٨,٢	٧٠,٦
جميع الاقتصادات ١٩٤	٧٤,٧	٤٧,٤	٥٥,٢	٦٠,٣

المصدر: الأونكتاد.

ألف - تطبيق قوانين متوافقة في مجال التوقيعات الإلكترونية والعقود الإلكترونية

١٣- من الشروط المسبقة لإجراء المعاملات التجارية على الإنترنت، بما في ذلك المدفوعات الإلكترونية، وجود تكافؤ قانوني بين أشكال التبادل الورقية والإلكترونية، وهذا هو هدف قوانين المعاملات الإلكترونية. وبالفعل، اعتمد ١٤٣ بلداً، منها ١٠٢ من البلدان النامية، قوانين للمعاملات الإلكترونية (UNCTAD, 2015). وأعدّ ٢٣ بلداً آخر مشاريع قوانين في هذا المجال. وعليه، تبقى تسعة بلدان نامية دون قوانين للمعاملات الإلكترونية، و١٨ بلداً لا تتوفر عنها بيانات. وفي حين اعتمدت أربعة من بين كل خمسة بلدان في آسيا وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي قوانين من هذا القبيل، تظل بلدان أفريقيا الشرقية والوسطى أكثر البلدان تخلفاً عن الركب.

١٤- وقد تأثرت قوانين وطنية كثيرة في هذا المجال بالمعايير التشريعية التي وضعتها لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال). فقد سنّ قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية (١٩٩٦) (الأونسيترال، ١٩٩٩) في أكثر من ٦٠ ولاية قضائية. وفي الوقت نفسه، وضعت في ٢٩ ولاية قضائية تشريعات تستند إلى قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية (٢٠٠١) (الأونسيترال، ٢٠٠٢). وفي الوقت نفسه، وقّعت ١٨ دولة على اتفاقية الأمم المتحدة بشأن استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية، وانضمت إليها أو صدّقت عليها ست دول (الأونسيترال، ٢٠٠٧). ولا تنطبق الاتفاقية إلا على الصعيد الدولي، وعلى الدول الأطراف الست. ولكن عدة دول أدرجت بعض الأحكام الموضوعية للاتفاقية أو جميعها في قوانينها الوطنية.

١٥- ولدى الولايات القضائية التي اعتمدت القوانين النموذجية أو اتفاقية استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية، عناصر مشتركة في قوانينها المتعلقة بالتعاقد الإلكتروني، ما يساعد في تسهيل التجارة الإلكترونية عبر الحدود. فهي تتقيّد بمبادئ الحياد التكنولوجي، وعدم التمييز بين الخطابات الإلكترونية، والتكافؤ الوظيفي. ولكن رغم التقدم المحرز على صعيد اعتماد قوانين المعاملات الإلكترونية، تظل ثلاث مسائل رئيسية قائمة.

١٦- أولاً، لا تتناول عدة قوانين للمعاملات الإلكترونية سوى عنصر التوقيع الإلكتروني (التحقق) ولا تتطرق إلى شروط تعاقدية مهمة أخرى، مثل وقت الإرسال والاستلام ومكانهما، والإقرار بالاستلام، وموقع الطرف، واستخدام نُظُم الرسائل الآلية. وبالمثل، لا تتطرق معظم قوانين المعاملات الإلكترونية إلى الجوانب الدولية للتجارة الإلكترونية، مثل اختيار القانون النافذ، وهي واحدة من المسائل المحتملة للنزاع في التجارة الإلكترونية عبر الحدود. وعلاوة على ذلك، تتضمن عدة قوانين أحكاماً بشأن الاعتراف بالتوقيعات الإلكترونية عبر الحدود، لكن الحكم لا يُطبّق في حالات كثيرة، إذ إنه يتطلب وجود نظام للاعتراف المتبادل، ووضع هذا النظام عملية شاقة (Castellani, 2010).

١٧- ثانياً، ثمة تفاوت في تنفيذ المبادئ الأساسية على الصعيد الوطني، ولا سيما مبدأ الحياد التكنولوجي في استخدام التوقيعات الإلكترونية. فقد سنّت بعض البلدان تشريعات في مجال التكنولوجيا تحديداً، تستند إلى التوقيعات الإلكترونية، مثل مرافق المفاتيح الإلكترونية العمومية. وينطبق هذا، على سبيل المثال، على بعض الدول الأعضاء في رابطة الدول المستقلة، والجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا. فالدول الأعضاء في رابطة الدول المستقلة ملزمة بإنشاء جهات معنية بالتصديق مهمتها إنشاء توقيعات رقمية قائمة على الترميز. وفي بعض القوانين، تُعتبر هذه التوقيعات الرقمية وحدها ملزمة. ومع ذلك، قد يكون ثمة اتجاه لوضع قوانين على قدر أكبر من الحياد التكنولوجي. فعلى سبيل المثال، عدّل الاتحاد الروسي في عام ٢٠١١ قانونه ليعترف بجميع أشكال التوقيعات الإلكترونية، واعتمد أيضاً اتفاقية استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية، التي تسمح بالاعتراف عبر الحدود بالتوقيعات الإلكترونية على أساس محايد تكنولوجياً.

١٨- وعلاوة على ذلك، قد تقتضي القوانين إنشاء سلطة وطنية معنية بالتصديق. ولكن نظراً إلى ما يتطلبه ذلك من تكاليف بشرية ومالية، فإن سلطات التصديق، لا سيما في البلدان النامية، لا تكون قد أنشئت في بعض الأحيان، أو أنها أنشئت بعد فترة طويلة. وفي هذه الحالات، قد لا يُعترف قانونياً بالمعاملات الإلكترونية إذا وجب تدخل سلطة التصديق الوطنية لتأكيد الصلاحية القانونية لهذه المعاملات. وبالإضافة إلى ذلك، قد يشكل اشتراط استخدام نُظُم الترميز في عمليات التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية عائقاً أمام إجراء المعاملات على الإنترنت. فعلى سبيل المثال، قد يمنع ذلك مقدّمي العطاءات الأجانب من المشاركة في عروض المشتريات العامة، ما لم يوجد اعتراف قانوني بمرافق المفاتيح الإلكترونية العمومية الأجنبية ذات الصلة.

١٩- وتوجد تفاوتات، حتى في البلدان التي اعتمدت أحكاماً تستند إلى النصوص الموحدة الصادرة عن الأونسيتال أو غيرها، ما يشكل تحديات للتجارة الإلكترونية الداخلية وعبر الحدود على السواء. فالمعايير التي تحدد ماهية التوقيع الإلكتروني تختلف باختلاف قوانين المعاملات الإلكترونية. وحالة الاتحاد الأوروبي مثال على ذلك. فقد طُلب من الدول الأعضاء تنفيذ توجيه الاتحاد الأوروبي 1999/93/EC المتعلق بإطار الجماعة الأوروبية للتوقيعات الإلكترونية، الذي أنشأ الإطار القانوني الذي يعترف اعترافاً قانونياً بالتوقيعات الإلكترونية وخدمات التصديق عليها داخل الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي وفيما بينها. ونظراً لعدم المواءمة بين النُظُم الوطنية المعتمدة لتنفيذ توجيهه، اعتمد البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي في تموز/يوليه ٢٠١٤ اللائحة التنظيمية بشأن الخدمات الإلكترونية الخاصة بتحديد الهوية وإشاعة الثقة في مجال المعاملات الإلكترونية. وتطبّق هذه اللائحة مبدأ الحياد التكنولوجي بتجنب وضع اشتراطات تقتصر تليتها على تكنولوجيا بعينها. كما تضع اللائحة شروطاً للاعتراف المتبادل بتحديد الهوية الإلكترونية في صك قانوني يُطبّق مباشرة في جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي.

وحالة رابطة أمم جنوب شرق آسيا هي مثال آخر، إذ تعترف الدول الأعضاء فيها بأنواع التوقيعات على اختلافها (UNCTAD, 2013a).

٢٠- وتعلق المسألة الثالثة بالافتقار إلى قدرات إنفاذ قوانين المعاملات الإلكترونية. ففي معظم الأحيان، تكون معرفة القضاة والممارسين بالمعاملات الإلكترونية وخبرتهم في هذا المجال محدودة. ونتيجة لذلك، قد لا تميل الشركات إلى استخدام الوسائل الإلكترونية، ولا سيما في البلدان النامية.

باء- حماية المستهلكين على الإنترنت

٢١- تسعى حماية المستهلك إلى معالجة الاختلالات في التوازن بين مؤسسات الأعمال والمستهلكين في جميع أشكال التجارة. ونظراً لطبيعة الإنترنت، حيث يمكن بسهولة إخفاء المعلومات المهمة عن البائعين (مثل الهوية والموقع والمصدقية)، تزداد حدة هذه الاختلالات في حالة التجارة الإلكترونية. فالمستهلكون يكونون أشد عرضة على الإنترنت لأنشطة الخداع والغش. وبمقدور قوانين حماية المستهلك أن تساعد أيضاً مؤسسات الأعمال التي تمارس نشاطاً تجارياً إلكترونياً على توضيح شروط ممارسة الأعمال على الإنترنت في إطار ولاية قضائية معينة. وعليه، يمكن للقوانين والسياسات والأنظمة المتعلقة بالمستهلكين أن تبين حقوق المستهلكين وممارسات الأعمال المتوقعة على الإنترنت، وتحدّ من السلوك التجاري القائم على الغش والتضليل، وتساعد مؤسسات الأعمال على وضع لوائح للتنظيم الذاتي (منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، التاريخ غير محدد).

٢٢- ورغم أن ثقة المستهلك مهمة للتجارة الإلكترونية للشركات التي تستهدف المستهلكين، فإن رسم خريطة عالمية لتشريعات حماية المستهلك يشير إلى استمرار افتقار كثير من البلدان النامية والاقتصادات الانتقالية إلى قوانين ذات صلة بهذا المجال (UNCTAD, 2015). فمن بين ١١٩ بلداً تتوفر بيانات بشأنها، اعتمد ٩٠ بلداً (من بينها ٥٦ بلداً نامياً أو ذا اقتصاد انتقالي) تشريعات لحماية المستهلك تتعلق بالتجارة الإلكترونية. وقد تعدّر الحصول على بيانات عن نحو ٧٣ بلداً، ومع ذلك، ثمة ما يشير إلى أنها لم تعالج مسألة حماية المستهلك على الإنترنت بصورة كاملة.

٢٣- وفيما يتعلق بالأنماط الإقليمية، فإن نسبة وضع تشريعات لحماية المستهلك في أفريقيا منخفضة بشكل خاص. فهناك ثمانية عشر بلداً أفريقياً فقط اعتمدت قوانين من هذا القبيل. وترتفع النسبة في منطقة أمريكا اللاتينية، إذ وضع ١٦ بلداً من بلدان هذه المنطقة العشرين تشريعات ذات صلة. ولا تتوفر بيانات عن حالة تشريعات حماية المستهلك في أوقيانيا وغالبية الاقتصادات الانتقالية.

٢٤- ومن المهم ضمان حماية المتسوقين على الإنترنت في حالتي المشتريات محلياً وعبر الحدود. ويمكن أن تشكّل التفاوتات في الطريقة التي يعتمد بها كل بلد الأحكام ذات الصلة عائقاً أمام المعاملات التجارية عبر الحدود. وقد تتصل هذه التفاوتات بحقوق وواجبات

المستهلكين ومؤسسات الأعمال، وبالأحكام والشروط التي تُعتبر مقبولة، وصولاً إلى الالتزامات بالإفصاح، وآليات الانتصاف الدولية الفعالة.

٢٥- ففي الاتحاد الأوروبي، على سبيل المثال، يتعيّن على المشاريع التجارية أن تعمل في إطار ٢٨ مجموعة مختلفة من القواعد الوطنية لدى ممارسة النشاط التجاري عبر الحدود. وبالتالي، عليها أن تحدد الأحكام في القوانين السارية في بلدان معيّنة، وأن تتحمل التكاليف المرتبطة بالترجمة والمشورة القانونية وتكييف العقود. ويزيد ذلك من التكاليف والتعقيد وعدم الوضوح القانوني. ففي استقصاء أُجري في عام ٢٠١١ عن التجارة على الإنترنت عبر الحدود، أفاد ٤٤ في المائة من المستهلكين أن عدم وضوح حقوقهم قد أثناهم عن الشراء من بلد آخر في الاتحاد الأوروبي. وقال ثلث المستهلكين الذين شملهم الاستقصاء إنهم قد يفكرون في الشراء على الإنترنت من بلد آخر في الاتحاد الأوروبي إذا طُبقت قواعد أوروبية موحدة، ولكن ٧ في المائة فقط يُقدّمون على ذلك بالفعل (European Commission, 2011). ولتصويب هذا الوضع، اقترحت المفوضية الأوروبية قانوناً أوروبياً موحداً بشأن البيع من أجل تسهيل المعاملات التجارية عبر الحدود في السوق الموحدة^(١). ويتيح القانون للتجار خيار بيع منتجاتهم للمواطنين في دولة عضو أخرى وفق مجموعة واحدة من القواعد النازمة لقوانين العقود، تكون بديلاً متاحاً إلى جانب قوانين العقود الوطنية. ويكون بمقدور الأطراف في أي عقدٍ يبيع عبر الحدود في أي مكان في الاتحاد الأوروبي أن يختاروا، بموجب اتفاق صريح، تطبيق قانون المبيعات الأوروبي الموحد.

٢٦- ويشكّل إنفاذ القانون عبر الحدود لحماية المستهلك تحدياً آخر، ويتطلب تعاوناً فعالاً بين وكالات إنفاذ القانون الوطنية^(٢). وقد أنشأت بعض السلطات الوطنية آليات وشبكات شبه رسمية للتعاون لتكون قنوات سياسية غير قانونية للتعاون. وعلى سبيل المثال، تمثّل الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون شبكةً من السلطات العامة المعيّنة بإنفاذ قوانين ممارسة التجارة العادلة وغيرها من أنشطة حماية المستهلك، وتضم في عضويتها ٥٦ بلداً ومنظمة، بما في ذلك ٢٤ بلداً نامياً^(٣). ويتمثل هدفها الرئيسي في تحديد الطرق الكفيلة بمنع وتصويب الممارسات التسويقية الخادعة في سياق دولي.

٢٧- وقد أطلقت الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون مبادرة الموقع الشبكي "econsumer.gov" الهادفة إلى تعزيز حماية المستهلك وثقته في التجارة الإلكترونية. ويدعو الموقع الأفراد إلى تقديم الشكاوى على الإنترنت في موقع واحد (http://www.econsumer.gov). وحتى

(١) متاحة في العنوان التالي: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/;ELX_SESSIONID=9kq3JrXb:6922ft16wCnCYjTYmZn3N6p8lYymnk4b9G32fR21QJhQ!715408534?uri=CELEX:52011DC06

36 (اطّلع عليها في ٥ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥).

(٢) هذا ما أكّده مندوبون عن رابطة أمم جنوب شرق آسيا وعن أمريكا اللاتينية في سياق المساعدة التي يقدمها الأونكتاد؛ انظر، على سبيل المثال، (UNCTAD, 2013a).

(٣) انظر: <https://icpen.org/> (اطّلع عليه في ٥ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥).

عام ٢٠١٤، ضمت المبادرة ٣٠ سلطة وطنية، هي أيضاً أعضاء في الشبكة. وفي عام ٢٠١٣، تلقى موقع المبادرة ٤٣٧ ٢٣ شكوى يتعلق كثير منها بالمعاملات التجارية عبر الحدود^(٤).

٢٨- وتُعدّ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك في إطار التجارة الإلكترونية (المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي) (OECD, 2000) الإطار المرجعي الدولي الرئيسي لحماية المستهلكين على الإنترنت، وهي قيد المراجعة. والغاية من المراجعة هي إدراج المبادئ السياساتية ذات الصلة بالتجارة الإلكترونية للشركات التي تستهدف المستهلكين في عدد من قوانين منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المعتمدة في عام ١٩٩٩. وبينما تُحدّث هذه المبادئ التوجيهية لصالح الدول الأعضاء في المنظمة، قد تجد بعض البلدان النامية أنها تحتاج إلى تكييف محتواها ليناسب احتياجاتها المحلية.

٢٩- وعلى الصعيد العالمي، تجري الأمم المتحدة أيضاً مشاورات بشأن تنقيح مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (UNCTAD, 2001) في ضوء تطورات السوق والتطورات التنظيمية، بما فيها تلك المتصلة بالتجارة الإلكترونية. وتهدف هذه المشاورات إلى الوقوف على احتياجات البلدان النامية. وقد تكون المبادئ التوجيهية المنقحة متاحة بحلول عام ٢٠١٦. ومن المواضيع البارزة التي نوقشت أثناء المشاورات ما يلي: الحماية الفعالة التي لا تقل عن نظيرتها في إطار سائر الأشكال التجارية، وحقوق وواجبات المستهلكين ومؤسسات الأعمال، والمستهلكون المعرضون للخطر، ومنصات الهواتف المحمولة، والدفع، والطرق البديلة في حل المنازعات، و تثقيف المستهلكين وتوعيتهم، وحماية البيانات والخصوصية، والقانون الساري والولاية القضائية، والتعاون الثنائي والإقليمي والدولي.

جيم - تأمين حماية البيانات والخصوصية على الإنترنت

٣٠- في الاقتصاد الرقمي العالمي، أصبحت البيانات الشخصية القوة الدافعة لجزء كبير من النشاط التجاري عبر الإنترنت. فكل يوم، تُبث كميات هائلة من المعلومات وتُحفظ وتُجمع على الإنترنت، بفضل التحسينات في قوة الحواسيب والاتصالات. وفي هذه البيئة، يبرز أمن المعلومات بوصفه مصدر قلق متزايد للحكومات والمشاريع التجارية والمستهلكين على السواء. وتُبرز طفرة الخدمات السحابية في الولايات القضائية المختلفة، والعدد المتزايد من عمليات اختراق البيانات، الحاجة إلى استجابات سياساتية مناسبة (UNCTAD, 2013b). ومن الممكن أن تتزايد حدة هذه الشواغل نتيجة تحليلات "البيانات الضخمة" التي تهدف إلى فهم سلوك المستهلكين والتأثير فيه من أجل تحقيق الأرباح التجارية.

٣١- ووفقاً لأحد المصادر، زاد عدد الحوادث المبلغ عنها في عام ٢٠١٣ عن ٢١٠٠ ٢ حادث، كُشف من خلالها عمّا يقدر بـ ٨٢٢ مليون سجل (Risk Based Security, 2014).

(٤) انظر: <http://www.econsumer.gov/english/resources/trends.shtm> (اطلّع عليه في ٥ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥).

وفي حادث رئيسي، كُشف عن ١٥٢ مليون اسم وهوية مستهلك وكلمة مرور مشفرة ورقم بطاقة خصم مباشر أو ائتمان، وغيرها من المعلومات المتصلة بطلبات المستهلكين. وكان قطاع الأعمال المستهدف في ٥٣ في المائة من الحوادث، تليه الحكومات (١٩ في المائة). ونتج ما يقرب من ٦٠ في المائة من الحوادث عن عمليات اختراق للبيانات^(٥). ومن حيث الأنماط الجغرافية، كانت الولايات المتحدة أكثر البلدان استهدافاً على الإطلاق، إذ كان نصيبها ما يقرب من نصف الحالات المعروفة. وكان أكثر أنواع البيانات المكشوفة كلمات المرور والأسماء والبريد الإلكتروني وأسماء المستخدمين.

٣٢- وحتى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤، بلغ عدد البلدان التي وضعت تشريعات لضمان حماية البيانات والخصوصية ١٠٥ بلدان (٦٥ منها بلدان نامية) (UNCTAD, 2015). وكان ٣٤ بلداً نامياً آخر قد وضع مشاريع قوانين في انتظار أن تُسنّ. وفي هذا المجال، يتشابه مستوى اعتماد القوانين بين آسيا وأفريقيا، إذ إن نسبة البلدان التي وضعت قوانين تقلّ عن ٤٠ في المائة.

٣٣- وينبغي للشركات أيضاً اعتماد سياسات للحفاظ على أمن المعلومات، وتوفير ضمانات تقنية، ووضع خطط للاستجابة للحوادث المتعلقة بأمن البيانات، فضلاً عن تجنب ممارسات الغش والخداع والممارسات غير العادلة. ونظراً لحدّثة عهد قوانين حماية الخصوصية والبيانات في أفريقيا جنوبي الصحراء، اعتمدت شركات التجارة الإلكترونية على نحو استباقي ممارسات فضلى ومعايير أمنية دولية (الإطار ١). وحيث يصعب ضمان حماية الخصوصية والمستهلك نظراً لطبيعة نموذج المحتوى، قد يحتاج مقدمو الخدمات إلى اتخاذ تدابير إضافية لتوعية المشتريين والبائعين بكيفية اكتشاف عمليات الغش وحماية أنفسهم منها.

(٥) يشير "اختراق البيانات" هنا إلى الوصول (المرغوب فيه أو غير المرغوب فيه) إلى حاسوب والاطّلاع على بيانات أو نسخها أو إنشائها (مع ترك أثر) دون وجود نية بتدمير البيانات أو الإضرار بالحاسوب على نحو خبيث.

الإطار ١

استجابات الشركات لمسائل حماية البيانات والخصوصية في شرق أفريقيا

في إطار التجارة الإلكترونية الناشئة في أفريقيا جنوبي الصحراء، اقتصرت عمليات اختراق البيانات إلى حد بعيد، حتى الآن، على عمليات غش غير متصلة بالإنترنت تتعلق بأجهزة الصراف الآلي وأجهزة الدفع الإلكترونية. وقد وقعت حوادث استُخدمت فيها أجهزة مسح البيانات لتسجيل تفاصيل بطاقات الدفع. كما تقع حوادث غش على الإنترنت، وهي مرشحة للانتشار بصورة أوسع مع تزايد عدد المستهلكين عن طريق الإنترنت. وعليه، وضعت عدة أسواق تجارية إلكترونية آليات للتعامل مع خطر الغش.

فموقع "OLX"، وهو موقع للإعلانات المبوبة على الإنترنت يعمل في كينيا وبلدان أخرى كثيرة، يتقيد بمبادئ ضمان أمن الخصوصية فيما يتعلق بالإخطار، والاختيار، ونقل البيانات، والأمن، وسلامة البيانات، والوصول، والإنفاذ. ويوضح الموقع في بنود الخدمة طريقة جمع البيانات واستخدامها وتبادلها، فضلاً عن أنه يبين التدابير المتخذة لحماية بيانات الأفراد. وفي حالة اشتبه المستخدمون في حدوث انتهاك لخصوصيتهم أو تعرضها للخطر بطريقة أخرى، يشجعهم الموقع على الإبلاغ عن ذلك باستخدام "استمارة الإبلاغ عن المسائل القانونية" التابعة للموقع.

وأما شركة "3G Direct Pay" فهي بوابة للدفع الإلكتروني تقدم خدماتها لما يزيد عن ٣٠٠ من شركات السفر وتنظيم الرحلات في جميع أنحاء شرق أفريقيا. وتتعامل الشركة مع مسألة الأمن تعامل المصرف. ولأنها تعالج بطاقات الدفع، فهي تتعامل مع بيانات حساسة في البطاقات يمكن استخدامها إذا سُرقَت لسداد دفعات باستخدام البطاقة دون موافقة صاحبها. وللتخفيف من هذا الخطر، طبقت "3G Direct Pay" مجموعة من الخصائص الأمنية لتشفير البيانات وحمايتها من "البداية للنهاية"، امثالاً للمستوى الأول من معايير أمن البيانات في قطاع بطاقات الدفع. كما ترصد الشركة استباقياً اتجاهات استخدام البطاقات لكشف محاولات الغش والتخفيف من خطر حدوثها.

وتلتزم سياسة حماية الخصوصية في "Zoom Tanzania" - وهي خدمة إعلانات مبوبة أفقية - بألا تتبادل على الإطلاق المعلومات الشخصية "إلا إذا أُلزمت بذلك بموجب القانون، أو بإذن صريح من المستخدم". ويقوم نموذج عمل الشركة على تشجيع المحتوى الذي يُنشئه المستخدمون، ومن ثم بيع مساحات إعلانية من خلال شبكة داخلية، ما يمكنها من نشر الإعلانات للمستخدمين من دون الإضرار بمعلوماتهم الشخصية.

المصدر: UNCTAD, 2015.

٣٤ - وتعدّ المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وتوجيهات الاتحاد الأوروبي لحماية البيانات، وإطار حماية الخصوصية التابع لمنتدى آسيا والمحيط الهادئ

للتعاون الاقتصادي، الأطر المرجعية الدولية الرئيسية المستخدمة في حماية الخصوصية والبيانات. ورغم الاتفاق الواسع النطاق على المبادئ الأساسية، فإن تطبيقها لا يحظى بتوافق في الآراء. وتنطبق بعض نُظُم حماية البيانات (ما يسمى النُظُم الشاملة) بالمثل على نُظُم معالجة البيانات الشخصية. وتطبق نُظُم أخرى قواعدَ مختلفة على قطاعات (مثل، القطاع الصحي)، أو على أنواع من كيانات معالجة البيانات (مثل، السلطات العامة)، أو فئات بيانات (مثل، البيانات عن الأطفال). وفي هذه الحالات، لا تخضع قطاعات أخرى لضوابط تنظيمية.

٣٥- ويمكن التمييز بين النُظُم التي تعمل أساساً عن طريق إجراءات الإنفاذ التي يحرّكها الأفراد، أو الجماعات التي تمثلهم، والنُظُم التي تمنح صلاحيات الإنفاذ لسلطة إشرافية متخصصة تمارس رقابة مستمرة على سلوك الجهات التي تعالج البيانات الشخصية. وتطرح الحاجة إلى إنشاء وكالات تنظيمية تحديداً إضافياً أمام حكومات البلدان النامية.

دال - مكافحة الجريمة الإلكترونية

٣٦- تشكل الجريمة الإلكترونية مصدر قلق متزايد للبلدان على جميع مستويات التنمية، وتؤثر في كل من المشتريين والبائعين. ففي عام ٢٠١٢، تسببت عمليات الغش على الإنترنت بخسائر تقدّر بـ ٣,٥ بليون دولار من إيرادات الموردين (CyberSource, 2013). وفي أوروبا، كانت أشكال الغش الأكثر شيوعاً، التي أبلغت عنها الشبكة الأوروبية لمراكز حماية المستهلك، تتعلق بالمواقع الشبكية الاحتيالية وبيع السيارات المستعملة على الإنترنت والسلع المزيفة. ومن القواسم المشتركة بين أشكال الغش هذه، إغراء المستهلكين عن طريق الإعلان عن سلع زهيدة الثمن أو مجانية، وأما أسلوب الدفع المفضل للمحتالين فهو التحويلات المالية. وقد زادت قيمة المبالغ المرتبطة بالغش زيادة كبيرة في البلدان النامية. ففي أمريكا اللاتينية، على سبيل المثال، تصل مبالغ حالات الغش في التجارة الإلكترونية إلى ما مجموعه ٤٣٠ مليون دولار^(٦)، بينما كلفت الجريمة الإلكترونية في أفريقيا الاقتصاد الكيني والنيجيري والجنوب أفريقي ما يقدر بـ ٣٦ مليون دولار، و ٢٠٠ مليون دولار، و ٥٧٣ مليون دولار، على التوالي (International Data Group, 2012).

٣٧- وتسلب هذه الحوادث الضوء على التحديات التي تواجه المستهلكين على الإنترنت. وفي حين أن بعض الجرائم المرتكبة على الإنترنت تُرتكب منذ سنوات عديدة، فإن استخدامها اتسع بسرعة من حيث عدد الحوادث والنطاق الجغرافي. إذ يمكن لمجرم أن يرتكب جرائم إلكترونية ضد عدة أشخاص في بلدان كثيرة حتى من دون أن يغادر منزله. فعلى سبيل المثال، يمكن لمجرمي الفضاء الإلكتروني تحويل اتصالاتهم عن طريق شركات الهاتف المحلية، ومزودي خدمة الاتصالات الخارجية، ومقدمي خدمات الإنترنت، والشبكات اللاسلكية والساتلية،

(٦) انظر: http://prensa.lacnic.net/news/en/feb2014_en/study-on-cybercrime-in-the-lac-region-e-commerce-fraud-doubles (اطلع عليه في ٧ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥).

ويمكنهم أن يمتدوا من خلال حواسيب مختلفة في بلدان متعددة قبل الهجوم على نظام معيّن. ويمكن حفظ الأدلة في حاسوب في بلد غير البلد الذي ارتكب فيه العمل الإجرامي.

٣٨- وتستهدف الجرائم الإلكترونية الحواسيب المحمولة والألواح الإلكترونية والهواتف المحمولة وشبكات بأكملها. وتفيد تقارير بأن من بين جميع فئات التجار، يتكبّد التجار عبر الهواتف المحمولة الخسائر الأكبر كنسبة مئوية من الإيرادات نتيجة عمليات الغش (LexisNexis, 2013). وتواجه هذا التحدي البلدان النامية بصفة خاصة، حيث تستخدم الهواتف المحمولة أداة رئيسية للتجارة الإلكترونية والدفعات ذات الصلة. وعلاوة على ذلك، يستخدم مجرمو الفضاء الإلكتروني البلدان النامية على نحو متزايد لأسباب منها - في المقام الأول - تراخي السلطات في إنفاذ القانون. وبحسب إحدى الدراسات، فإن المواقع الرئيسية الخمسة للجرائم الإلكترونية هي أولاً الاتحاد الروسي، تليه الصين والبرازيل ونيجيريا وفييت نام (Time, 2014).

٣٩- وثمة تسارع في وتيرة سنّ قوانين مكافحة الجريمة الإلكترونية. وحتى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤، سنّت تشريعات من هذا القبيل في ١١٧ بلداً (منها ٨٢ بلداً من البلدان النامية والاقتصادات الانتقالية)، وكان ٢٦ بلداً في صدد إعداد مشروع قانون من هذا القبيل (UNCTAD, 2015). ومع ذلك، افتقر أكثر من ٣٠ بلداً لتشريعات لمكافحة الجريمة الإلكترونية. وتعدّ أفريقيا المنطقة التي تضم أكبر عدد من البلدان التي لم تعتمد إلى الآن قوانين لمكافحة الجريمة الإلكترونية.

٤٠- وتبرز اتفاقية مجلس أوروبا المتعلقة بالجريمة الإلكترونية (٢٠٠١) بوصفها أهم صك دولي في هذا المجال. وقد حذت حذو المجلس مناطق نامية كثيرة من خلال قوانين منها قانون الكومنولث النموذجي المتعلق بالجريمة الحاسوبية والمتصلة بالحاسوب (٢٠٠٢)، واتفاقية الاتحاد الأفريقي المتعلقة بأمن الفضاء الإلكتروني وحماية البيانات الشخصية، التي اعتُمدت في حزيران/يونيه ٢٠١٤. وثمة مبادرات أيضاً على مستوى أوروبا^(٧).

٤١- وتواجه البلدان النامية مسائل عدة، من بينها الافتقار إلى القدرات والبُنى الأساسية اللازمة للاستجابة بفعالية للهجمات الإلكترونية. وتمثّل الجرائم الإلكترونية مشاكل عابرة للحدود ومعقدة على صعيدي الإنفاذ والولاية القضائية. فثمة حاجة إلى بذل جهود خاصة في مجال إنفاذ القانون، وفي تعزيز قدرات أفرقة الاستجابة لحالات الطوارئ الحاسوبية. ويكتسب التنسيق والتعاون الدوليان أهمية بالغة في هذا السياق، إذ إنهما يهيئان بيئة أعمال آمنة تعزز سرعة الاستجابة وتبادل المعلومات، ما يتيح للبلدان الفرصة للرد بسرعة وكفاءة من أجل مكافحة الجريمة الإلكترونية.

(٧) انظر OECD (٢٠٠٢)، والتوجيه 2013/40/EU الصادر عن البرلمان الأوروبي ومجلس أوروبا المؤرخ ١٢ آب/أغسطس ٢٠١٣ المتعلق بالاعتداءات على نُظُم المعلومات، وهو متاح في العنوان التالي: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0040&from=EN> (اطّلع عليه في ٨ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥).

هاء - أمثلة مختارة لأفضل الممارسات على الصعيد الإقليمي

٤٢ - أحرزت المناطق النامية على اختلاف مستويات نضج تشريعاتها في مجال الفضاء الإلكتروني تقدماً كبيراً في إعداد قوانين الفضاء الإلكتروني باتباع نهج مختلفة. ويتضح من الأمثلة التالية أن التطور المتزايد لتشريعات الفضاء الإلكتروني يتطلب زيادة التنسيق والتعاون فيما بين السلطات التنظيمية/القانونية على الصعيدين الوطني والإقليمي، إضافة إلى ضرورة إقامة حوار وثيق بين القطاعين العام والخاص من أجل سنّ التشريعات وإنفاذها بنجاح.

٤٣ - فقد استفادت رابطة أمم جنوب شرق آسيا، واتحاد شرق أفريقيا، وجماعات إقليمية مختلفة في أمريكا اللاتينية جميعها من برنامج الأونكتاد لتعزيز التجارة الإلكترونية وإصلاح القوانين، وانتقلت على مر السنين من حالة كان فيها البعد القانوني لاقتصاد المعلومات، بما في ذلك تشريعات التجارة الإلكترونية، مجالاً جديداً، إلى حالة أصبح فيها بُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مدججاً في السياسات الإنمائية، تصحبه الأطر القانونية والتنظيمية اللازمة التي تُعدّ وفقاً للمعايير والممارسات الدولية. وقد عزز المستفيدون من البرنامج هذا التحول إلى حملات التوعية والتدريب في مجال بناء القدرات، إلى جانب الجهود المتواصلة من أجل رصد عملية الإصلاح (انظر التقييم الخارجي الذي أجرته الخبرة بالاسترييري (٢٠١١)).

٤٤ - وكانت منطقة رابطة أمم جنوب شرق آسيا أول منطقة نامية تضع في عام ٢٠٠٤ إطاراً قانونياً للتجارة الإلكترونية متسقاً بين جميع الولايات القضائية. وأعدت الرابطة مبادئ توجيهية لوضع أهداف ومبادئ مشتركة لبنية أساسية قانونية للتجارة الإلكترونية تدعم أهداف الرابطة على صعيد تحقيق التكامل الاقتصادي الإقليمي، من خلال مبادرات مختلفة ترمي إلى تعزيز النمو الاقتصادي، بحيث تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملاً تمكينياً أساسياً في عملية التكامل الاجتماعي والاقتصادي في منطقة الرابطة. وقد ساهم في تيسير التقدم المحرز مشروع مشترك بين الوكالة الأسترالية للتنمية الدولية والرابطة، نُظمت في إطاره اجتماعات منتظمة بين ممثلي الرابطة لمناقشة القضايا المشتركة من أجل المواءمة. وساعد الأونكتاد كمبوديا وجمهورية لاو الديمقراطية الشعبية في إعداد تشريعاتهما. واستعرض الأونكتاد أيضاً حالة جهود مواءمة قوانين التجارة الإلكترونية في رابطة أمم جنوب شرق آسيا في عامي ٢٠٠٨ و ٢٠١٣ (UNCTAD, 2013a). وفي إطار التوصيات، شجعت الرابطة على تعزيز جهود مواءمة المسائل المتعلقة بالولاية القضائية عبر الحدود من أجل تحسين التعاون فيما بين الجهات التنظيمية ووكالات إنفاذ القانون الحكومية.

٤٥ - فمواءمة المعاملات عبر الولايات القضائية تجعل عملية الإنفاذ عبر الحدود أكثر سلاسة في عدد من المجالات مثل (أ) الاعتراف بالتوقيعات الإلكترونية، بضمان الاعتراف المتبادل بالمعاملات التي تحمل توقيعات إلكترونية^(٨)، و(ب) حماية المستهلك، بما في ذلك عقد اتفاق بين الجهات التنظيمية في مجال حماية المستهلك في كل بلد، تكمله أدوات ملائمة للتحقيق والإحالة، والمشاركة في الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، ما قد يشكل خطوة

(٨) اضطلعت رابطة أمم جنوب شرق آسيا بالفعل ببعض الأعمال التمهيديّة بشأن هذه المسألة، من بينها مشروع تجريبي بين سنغافورة وتايلند في عام ٢٠٠٧.

أولى باتجاه تحسين التعاون الإقليمي، و(ج) جرائم الفضاء الإلكتروني، بما في ذلك إنشاء مركز مشترك للتدريب والموارد، وجهات اتصال وطنية تعمل على مدار الساعة.

٤٦ - وضمن اتحاد شرق أفريقيا، حدّدت الدول الشريكة تهيئةً بيعة قانونية وتنظيمية مؤاتية بوصفها عاملاً أساسياً لتنفيذ استراتيجيات الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية تنفيذاً فعالاً على الصعيدين الوطني والإقليمي. ومن هذا المنطلق، وبمساعدة الأونكتاد، أنشأ الاتحاد فرقة العمل المعنية بقوانين الفضاء الإلكتروني التي تتألف من خبراء من الدول الشريكة. ومنذ عام ٢٠٠٧، ما فتئ الأونكتاد يقدم مزيماً من المشورة والتدريب القانونيين من أجل التوعية بالمسائل السياسية والقانونية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية. وأتاحت سلسلة من الاجتماعات التشاورية الفرصة للاتفاق على المبادئ الرئيسية في مواءمة قوانين الفضاء الإلكتروني، وإعداد إطارٍ عمل يعالج مجالات متنوعة. وكان من النقاط المهمة التي اتفق عليها، عدم الوقوف عند إعداد قانون نموذجي، وإنما وضع نص أساسي يتكيف مع التطور المتزايد لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات التي تفرض قواعد جديدة، وضمان امتثال الأحكام الجديدة لما هو موجود من الأطر المعيارية المدوّنة.

٤٧ - وقد كان الالتزام الذي تحلّت به الدول الأعضاء في اتحاد شرق أفريقيا المشاركة في عملية الإصلاح أساسياً للحفاظ على الزخم على الصعيد الوطني. ففي حالة أوغندا، واصلت السلطات الوطنية وجهات من القطاع الخاص جهودها للمساهمة في عملية الإصلاح القانوني، وأبدت اهتماماً متزايداً بضمان إنجازها.

٤٨ - وشهدت عمليات وضع القوانين ومواءمتها مشاركة حثيثة من المؤسسات السياسية الإقليمية، مثل الجمعية التشريعية لشرق أفريقيا، وكيانات أصحاب المصلحة، مثل مجلس شرق أفريقيا للأعمال وجمعية شرق أفريقيا القانونية، فضلاً عن الهيئات الدولية، مثل الأونسيتال والأونكتاد واللجنة الاقتصادية لأفريقيا. وفي ضوء تنفيذ التوصيات الواردة في إطار العمل الأول والثاني، وضعت الدول الشريكة في اتحاد شرق أفريقيا قائمة مفصلة بإجراءات التدريب والتوعية لصالح الفئات المستهدفة الرئيسية، بما فيها البرلمانيون والحقوقيون والهيئات التنظيمية والشرطة والقطاع الخاص. وقد أُحرز تقدم هائل في هذا الصدد.

٤٩ - وفي أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، عُقدت سلسلة من ١٢ حلقة عمل إقليمية لبناء القدرات، شارك فيها ما يزيد عن ١٠٠ ١ مسؤول حكومي^(٩)، ونتجت عنها آثار مضاعفة زاد معها عدد الأشخاص الذين أصبحوا على معرفة بالجوانب القانونية للتجارة الإلكترونية. وقد وثقت دراسات مقارنة أُعدّت للمنطقة التقدم المحرز فيها (UNCTAD, 2010b, 2010c)^(١٠).

(٩) تُنظّم حلقات العمل في مجال بناء القدرات وفق منهجية التدريب وتنمية الموارد البشرية في ميدان التجارة الخارجية "TrainforTrade"، التي تقدّم مرافق تدريب للتعليم عن بُعد، ومنصة على الإنترنت يمكن من خلالها معالجة مسائل قوانين الفضاء الإلكتروني مباشرة على يد خبراء، وتشاطر الخبرات بين المشاركين.

(١٠) سوف يُنشر استعراض مُحدّث في عام ٢٠١٥.

ويتيح التدريب للمشاركين فرصة تعميق فهمهم للمسائل القانونية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، وتبادل خبراتهم، وتنسيق جهود المواءمة الإقليمية، وتوعية السلطات بالمسائل الأساسية على الصعيد المحلي. فرأس المال البشري ضروري لبناء القدرات المؤسسية.

رابعاً- التوصيات والمسائل المطروحة للمناقشة

٥٠- يثير البيع والشراء عبر الإنترنت تحديات قانونية يتعيّن معالجتها من جانب كل من الحكومات والقطاع نفسه. فحتى في المناطق المتقدمة التي تتمتع بدرجة معيّنة من المواءمة القانونية، مثل الاتحاد الأوروبي، يمكن أن تشكل الشروط القانونية المختلفة التي تنص عليها القوانين الوطنية عائقاً أمام التجارة الإلكترونية. ورغم إحراز تقدّم كبير في اعتماد القوانين، وإلى حد ما في المواءمة القانونية في مناطق كثيرة، لا يزال يتعيّن مواءمة القوانين مع الصكوك القانونية الدولية الرئيسية بطريقة تعزز التجارة الإلكترونية عبر الحدود. وعلاوة على ذلك، على عدة حكومات، لا سيما في البلدان النامية، اعتماد قوانين أساسية في المجالات القانونية التي تفتقر إلى هذه القوانين. ولدى القيام بذلك، ينبغي للبلدان النامية أن تتسق بين المؤسسات المكلفة بالتشريعات المختلفة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والحوسبة السحابية والحكومة الإلكترونية، من أجل اعتماد مبادئ رئيسية مشتركة من شأنها تيسير تقديم جميع هذه الخدمات. ويتعيّن على حكومات البلدان النامية أيضاً ضمان إنفاذ القانون، وهو التحدي الكبير المقبل الذي ينتظرها، على الصعيدين الداخلي والعابر للحدود.

٥١- ومن أجل دعم الجهود التي تبذلها البلدان النامية، ينبغي التماس المساعدة من جماعات التكامل الإقليمي والشركاء في التنمية بصفة عامة لضمان توافق القوانين بشكل يعزز التجارة الإلكترونية عبر الحدود. وينبغي أيضاً وضع برامج طويلة الأجل في مجال بناء القدرات لضمان إنفاذ القانون، وفي نهاية المطاف، استخدام التجارة الإلكترونية.

٥٢- وفي ارتباط وثيق مع هذه المسائل المذكورة وبتركيز على التطورات الإقليمية ذات الصلة، يبدو من المهم أن ينظر الخبراء في المسائل التي أثّرت في وثيقة المعلومات الأساسية هذه، إلى جانب العمليات المتصلة بالتجارة الإلكترونية، مثل تلك التي تجري برعاية منظمة التجارة العالمية، ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، والأمم المتحدة.

٥٣- وتتعلق التوصيات الخمس الواردة أدناه بمسائل مختارة تؤثر حالياً في التطورات على صعيد التجارة الإلكترونية، مع إيلاء اعتبار خاص للبلدان النامية. وقد يود المشاركون في الاجتماع مناقشة طرق تنفيذ تلك التوصيات، وكيفية دعم تنسيق جهود المؤسسات الإقليمية والدولية في مساعدة البلدان على إعداد قوانين الفضاء الإلكتروني وإنفاذها.

٥٤- **مواءمة القوانين من أجل المعاملات الإلكترونية:** يمثّل ضمان مواءمة المعاملات الإلكترونية إقليمياً وعالمياً تحدياً رئيسياً في ضوء الاستخدام المتزايد للتكنولوجيات الإلكترونية من جانب الحكومات والشركات والمواطنين. فعندما يُعدّ واضعو القوانين تشريعات للتجارة

الإلكترونية أو ينقحونها، ينبغي أن ينظروا في تشريعات بلدان أخرى في المنطقة نفسها أو لدى شركاء تجاريين، بطريقة تُفضي إلى نُظُم قانونية وسياسات تجارية متوافقة. ومن المهم التفكير في الاعتراف قانونياً بالتوقيعات والعقود والأدلة الإلكترونية لا على الصعيد الوطني فحسب، وإنما عندما تكون صادرة أيضاً عن ولايات قضائية أخرى.

٥٥- وخلال السنوات العشر الماضية، أحرزت عدة مناطق تقدماً على صعيد المواءمة القانونية. ولكن نظراً للاختلاف في المعايير المستخدمة، ما زالت الحاجة تدعو إلى وضع قوانين أكثر توافقاً على الصعيد الدولي. ويمكن الاستفادة من اتفاقية الأمم المتحدة بشأن استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية في تعزيز المواءمة القانونية. فالاتفاقية تقترح مجموعة من الأحكام القانونية الأساسية لتفعيل التجارة الإلكترونية عبر الحدود. وينبغي أن تنظر البلدان في مواءمة تشريعاتها بشأن المعاملات الإلكترونية مع أحكام هذه الاتفاقية. فانضمامها إلى الاتفاقية يصب في صالح المواءمة الإقليمية والدولية، بما في ذلك الاعتراف عبر الحدود بالتوقيعات الإلكترونية، إذ إن الاتفاقية تنص على مبادئ يمكن أن تشكل الأساس لنظام يقوم على الاعتراف المتبادل. وتحديث الاتفاقية أحكاماً معينة في قوانين الأونسيترال النموذجية، مثل موقع الأطراف، ووقت الإرسال والاستلام ومكانهما، والتكافؤ الوظيفي لـ "التوقيع". كما أنها تستحدث أحكاماً جديدة مثل استخدام نُظُم الرسائل الآلية، والدعوة إلى تقديم عروض، وما إلى ذلك. وأخيراً، تنص الاتفاقية على أحكام أساسية تتعلق بالمعاملات الإلكترونية لضمان المواءمة على الصعيدين الإقليمي والدولي. وقد عدلت بعض البلدان بالفعل تشريعاتها المحلية تماشياً مع الأحكام الموضوعية للاتفاقية.

٥٦- **تعميم سياسات حماية المستهلك:** تطرح الاختلافات في قوانين حماية المستهلك الوطنية تحدياً أمام التجارة الإلكترونية عبر الحدود. لذلك، تبذل مجموعات إقليمية مختلفة جهوداً لمواءمة قوانين حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية.

٥٧- ويمكن أن تنظر البلدان التي تعكف على إعداد قوانين لحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية أو تنقيحها، في مواءمة تشريعاتها مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، والمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، من أجل تشجيع مواءمة تشريعات حماية المستهلك وتعزيز ثقة المستهلكين بالتجارة الإلكترونية.

٥٨- وثمة حاجة إلى إنشاء وكالات لحماية المستهلكين في عدة بلدان نامية، وتعزيز الوكالات القائمة منها في البلدان الأخرى. ويضاف إلى ذلك أن بالإمكان تيسير التجارة الإلكترونية عبر الحدود من خلال تنفيذ آليات إقليمية لتقديم الشكاوى من المستهلكين والإنفاذ على الإنترنت. ويتطلب ذلك وجود اتفاق بين وكالات حماية المستهلك في منطقة معينة، تكمله أدوات مناسبة للتحقيق والإحالة. ويمكن للربط بين الوكالات من خلال شبكات، مثل الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، أن يساعد الوكالات الوطنية على مواكبة التطورات الإقليمية أو الدولية القانونية الجديدة، فضلاً عن تبادل الخبرات وتقديم الحلول لمستخدمي التجارة الإلكترونية.

٥٩- ويوصى أيضاً باستخدام أساليب بديلة في حل المنازعات والإنصاف تكون ميسورة الكلفة وسهلة الاستعمال. وبعض أكثر الأساليب فعالية مضمّنة حالياً في الهيئات الذاتية التنظيم ووكالات إنفاذ القانون ولدى أمناء المظالم وكيانات أخرى. وعلاوة على ذلك، من الجدير النظر في استخدام

علامات الثقة، مثل مبادرة "eConfianza"^(١١) لمعهد أمريكا اللاتينية للتجارة الإلكترونية "eInstituto". و"eInstituto" منظمة غير ربحية أنشأت مدونة من الممارسات الجيدة لإرشاد الشركات بشأن كيفية تلبية احتياجات المستهلكين على النحو الواجب لدى تصميم أعمالها على الإنترنت. ويقدم المعهد أيضاً أداة لتسوية المنازعات على الإنترنت تُدعى "Pactanda"^(١٢).

٦٠- **تعميم قوانين حماية البيانات ومكافحة جرائم الفضاء الإلكتروني:** إن عملية وضع واعتماد أطر قانونية لحماية البيانات الشخصية ومكافحة الجريمة الإلكترونية على الصعيد الوطني. لضمان الأمان والثقة في استخدام الإنترنت، لا ينبغي أن تجرى بمعزل عن الصعيد الأخرى فمواءمة القوانين والسياسات المطلوبة على الصعيدين الإقليمي والدولي أيضاً. ويساعد وضع معايير دنيا على ضمان التنسيق عبر الحدود لعمليات وضع التشريعات ذات الصلة وتنفيذها، وتعزيز مؤسسات الإنفاذ.

٦١- وقد يكون صعباً من منظور الموارد والسياسة إنشاء وكالة تنظيمية لحماية البيانات على نحو يتسم بالكفاءة. ويمكن استخلاص دروس من قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، إذ ثمة اتفاق على نطاق واسع بأن هذه الوكالات عنصر أساسي في أي إطار تنظيمي ناجح. وقد يكون جمع الوظائف التنظيمية بين وكالات حماية البيانات وحماية المستهلك وسيلة للتقليل من التكاليف التنظيمية لحماية البيانات.

٦٢- وبالمثل، من الضروري وضع أطر شاملة في مجال التعاون والإنفاذ لمكافحة الجريمة الإلكترونية. فقد يتطلب التحقيق حتى في بلاغ واحد التعاون فيما بين وكالات إنفاذ القانون في عدة بلدان (بما في ذلك القطاع الخاص)، فعادة ما تكون وكالات إنفاذ القانون محصورة ضمن الحدود الوطنية. ومن الممكن أن يتطلب التعاون الإقليمي بين وكالات إنفاذ القانون في مجال مكافحة الجرائم الإلكترونية إنشاء مركز مشترك للتدريب والموارد، وجهات اتصال وطنية تعمل على مدار الساعة.

٦٣- وينبغي اللجوء إلى تدابير أمنية مختلفة - مادية أو منطقية أو تنظيمية - لحماية البيانات من أعمال إساءة الاستخدام المتعمدة. وينبغي النظر، عند تنفيذ التدابير الملائمة لضمان أمن البيانات، في نوعية البيانات، واحتياجات أصحاب البيانات الشخصية، والكيان الذي يعالج البيانات الشخصية، بل والمجتمع بصفة عامة. ويقرّ واضعو السياسات بشكل متزايد بأن الإنترنت "بنية أساسية وطنية حرجة" تقوم عليها نسبة متزايدة من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، ولكنها في الوقت ذاته "مصدر ضعف". وينبغي أن يكون من العناصر الأساسية في الاستجابة السياساتية عنصر معالجة هذه الازدواجية ووضع تدابير مناسبة لضمان أمن البيانات: من اعتماد قوانين لمكافحة الجريمة الإلكترونية إلى إنشاء أفرقة استجابة للطوارئ الحاسوبية/أفرقة تصدي للحوادث الأمنية الحاسوبية. وعلاوة على ذلك، ينبغي إقامة شراكات بين القطاعين العام والخاص من أجل الاستفادة من مواطن القوة لدى القطاع الخاص واستجاباته للتهديدات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(١١) انظر www.econfianza.org (أطلع عليه في ٩ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥).

(١٢) متاحة في www.pactanda.com (أطلع عليها في ٩ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥).

٦٤ - تعزيز قدرة واضعي القوانين وجهاز القضاء: يجب تدريب أجهزة القضاء في كثير من البلدان النامية في مجال قوانين الفضاء الإلكتروني. فلا تزال المسائل القانونية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية جديدة نسبياً. ويمكن لعدة منظمات دولية وإقليمية، منها أمانة الكومنولث، والاتحاد الدولي للاتصالات، والأونسيترال، والأونكتاد، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ومجلس أوروبا، أن تقدّم المساعدة للبلدان والمناطق في مختلف المجالات القانونية. ويتضافر عمل هذه الوكالات بشكل متزايد لتضمن أن يكون لإجراءاتها أكبر أثر ممكن (الإطار ٢).

الإطار ٢

المساعدة المقدمة من الأونكتاد والشركاء

يقدم الأونكتاد المساعدة للبلدان النامية في وضع قوانين التجارة الإلكترونية المتماشية مع الصكوك الدولية والإقليمية وتفتيحها، وذلك دعماً لجهودها في هذا المجال. وقد أدت المساعدة المقدمة على صعيد المواءمة بين تشريعات التجارة الإلكترونية في مختلف المناطق في رابطة أمم جنوب شرق آسيا، واتحاد شرق أفريقيا، والجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا، وأمريكا اللاتينية وأمريكا الوسطى، إلى حفز البلدان للضغط باتجاه وضع قوانين وطنية في هذا المجال. وانطوى العمل على تعاون وثيق مع مؤسسات إقليمية مثل مفوضية الاتحاد الأفريقي، وأمانة رابطة أمم جنوب شرقي آسيا، وأمانة اتحاد شرق أفريقيا، ومفوضية الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا، ورابطة تكامل أمريكا اللاتينية، والمنظومة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي.

وقد عززت أنشطة بناء القدرات معرفة واضعي السياسات والقوانين بالمسائل القانونية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وأفضل الممارسات الدولية، ما يسمح لهم بوضع قوانين تتماشى مع الأطر الإقليمية.

وتقدم عدة وكالات المساعدة للبلدان النامية كل في نطاق ولاياتها، ويشهد التعاون المشترك بين الوكالات نمواً. ومن الأمثلة على هذا التعاون مثال الإحاطة الإعلامية لبرلمانيين من الكومنولث التي دعمها الأونكتاد ونُظمت بالاشتراك مع منظمة الكومنولث للاتصالات السلكية واللاسلكية والرابطة البرلمانية للكومنولث، بمناسبة انعقاد منتدى أمن الفضاء الإلكتروني للكومنولث لعام ٢٠١٣. وأما المثال الآخر فهو عقد حلقة عمل بشأن تشريعات الفضاء الإلكتروني في الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (غانا، آذار/مارس ٢٠١٤) نظّمها الأونكتاد بالاشتراك مع الأونسيترال، والمركز الأفريقي لقوانين الفضاء الإلكتروني ومنع الجريمة الإلكترونية، ومجلس أوروبا، ومبادرة الكومنولث لمكافحة الجريمة الإلكترونية.

وقد أنشأ الأونكتاد شبكة من المؤسسات يقيم معها شركات وطيدة في إطار أنشطة المشروع المختلفة. وأسهم الكثير من الشركاء في توحيد قاعدة البيانات المستخدمة في هذا الفصل. ويمكن الاطلاع عبر الإنترنت على نتيجة هذه العملية الأولى من نوعها لرسم خريطة عالمية، والبلدان مدعوة للمساهمة في إبقاء قاعدة البيانات هذه محدثة، بل تُشجّع على ذلك.

المصدر: الأونكتاد.

٦٥- تعزيز وعي المستهلكين والشركات: مع تطوّر البيئة القانونية للتجارة الإلكترونية واختلافها من ولاية قضائية إلى أخرى، يجب أن يكون المستهلكون والمشاريع التجارية على دراية بالقوانين وسبل الانتصاف ذات الصلة. ويكتسب هذا الأمر أهمية خاصة في بناء الثقة بالتجارة الإلكترونية عبر الحدود. وينبغي لرابطات مؤسسات الأعمال في هذا القطاع ووكالات حماية المستهلك أن تعمل معاً لتخطّي الحواجز الناتجة عن التباين في المعايير القانونية الوطنية. ويمكن أن تشكّل الحملات العامة الوطنية (بوسائل منها برامج الإذاعة والتلفزيون) للتعريف بسبل حماية المستهلكين على الإنترنت عنصراً أساسياً في استراتيجيات التوعية.

الإطار ٣

أنشطة التوعية في أوغندا

في أوغندا، وضعت الهيئة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات ووزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وستتا تشريعين فرعيين (قانون المعاملات الإلكترونية وقانون التوقيعات الإلكترونية) من أجل تفعيل إطار اتحاد شرق أفريقيا المتعلق بقوانين الفضاء الإلكتروني (UNCTAD, 2012). ومنذ عام ٢٠١١، شرعت الهيئة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات في عملية للتعريف بمهذبن القانونيين، فضلاً عن جوانب تتعلق بأمن المعلومات، من أجل تشجيع الإدارة العامة والقطاع الخاص على وضع ضوابط دنيا لأمن المعلومات تضمن أمن المعاملات الإلكترونية. وقد نُظِّمَت عدة حلقات عمل لتوعية كيانات مثل الوزارات ورابطات المصرفيين والجمعيات القانونية وغرف التجارة الوطنية وهيئة الاستثمار وسوق الأوراق المالية. ويسر حلقات العمل فريقاً من مؤسسات متعددة ضم محامين وخبراء تقنيين، بمن فيهم الخبراء المشاركون في فرقة عمل اتحاد شرق أفريقيا المعنية بقوانين الفضاء الإلكتروني التي يدعمها الأونكتاد. وتشمل الخطط المقبلة تنظيم حلقات عمل مشابهاً من أجل التعريف بمشروع قانون حماية البيانات والخصوصية، حال سنّه.

المصدر: الأونكتاد.

٦٦- وفي ضوء ما تقدّم، فإن الخبراء مدعوون إلى النظر في الأسئلة التالية عن التحديات القانونية المهمة الراهنة التي تواجه البلدان في مجال تطوير التجارة الإلكترونية داخلياً وعبر الحدود:

- ما هي أفضل طريقة لتقييم احتياجات البلدان فيما يتعلق بقوانين الفضاء الإلكتروني؟
- ما هي أفضل الممارسات لتعزيز المعاملات التجارية عبر الحدود وتحسين أمن المعاملات الإلكترونية؟
- ما هو الدور الذي ينبغي للقطاع الخاص الاضطلاع به في تأمين المعاملات على الإنترنت وتعزيز شعور المستهلك بالأمان والثقة؟
- ما هي الإجراءات التي ينبغي اتخاذها لرصد التقدم الذي تحرزه البلدان والمناطق النامية على صعيد وضع تشريعات الفضاء الإلكتروني؟
- كيف يمكن أن يساعد الدعم المقدم من المنظمات الدولية والشركاء في التنمية على تيسير إنفاذ قوانين متوافقة في مجال التجارة الإلكترونية؟

المراجع

- Balestrieri E (2011). External evaluation of UNCTAD's E-Commerce and Law Reform Project. Available at http://tft.unctad.org/wp-content/uploads/2014/03/2011Evaluation.ICT_law_Report.pdf (accessed 9 January 2015).
- Castellani L (2010). The United Nations electronic communications convention: Policy goals and potential benefits. *Korean Journal of International Trade and Business Law*. 19(1):1-16.
- CyberSource (2013). 2013 online fraud report. Available at http://www.cybersource.com/resources/collateral/Resource_Center/whitepapers_and_reports/CyberSource_2013_Online_Fraud_Report.pdf (accessed 9 January 2015).
- European Commission (2011). Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection. Eurobarometer No. 299. European Commission. Brussels.
- Innopay (2012). Online payments 2012 – Moving beyond the web. Innopay B.V. Amsterdam. Available at <http://www.innopay.com/publications/online-payments-2012-moving-beyond-web> (accessed 9 January 2015).
- International Data Group Connect (2012). Africa 2013: Cyber-crime, hacking and malware. White paper available from www.idgconnect.com/view_abstract/11401/africa-2013-cyber-crime-hacking-malware (accessed 8 January 2015).
- LexisNexis (2013). True cost of fraud 2013 study: Manage retail fraud. Available at <http://www.lexisnexis.com/risk/insights/2013-true-cost-fraud.aspx> (accessed 9 January 2015).
- OECD (2000). *Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*. OECD. Paris.
- OECD (2002). *OECD Guidelines for the Security of Information Systems and Networks: Towards a Culture of Security*. OECD. Paris.
- OECD (n/d). Recommendation of the OECD council concerning guidelines for consumer protection in the context of electronic commerce. OECD. Paris. Available at <http://acts.oecd.org/Instruments/ShowInstrumentView.aspx?InstrumentID=183&InstrumentPID=179&Lang=en&Book=> (accessed 13 January 2015).
- Risk Based Security (2014). Data breach quickview: An executive's guide to 2013 data breach trends. Available at <https://www.riskbasedsecurity.com/reports/2013-DataBreachQuickView.pdf> (accessed 9 January 2015).
- Time (2014). The world's top 5 cybercrime hotspots. 7 August. Available at <http://time.com/3087768/the-worlds-5-cybercrime-hotspots/> (accessed 12 January 2015).
- الأونسيتال (١٩٩٩)، قانون الأونسيتال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية، ودليل سنة لعام (١٩٩٦) ومع المادة الإضافية ٥ مكرراً بصيغتها المعتمدة في عام ١٩٩٨. منشورات الأمم المتحدة. رقم البيع E.99.V.4. نيويورك.
- الأونسيتال (٢٠٠٢)، قانون الأونسيتال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية، ودليل سنة لعام ٢٠٠١. منشورات الأمم المتحدة. رقم البيع E.02.V.8. نيويورك.
- الأونسيتال (٢٠٠٧)، اتفاقية الأمم المتحدة بشأن استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية. منشورات الأمم المتحدة. رقم البيع E.07.V.2. نيويورك.

- الأونكتاد (٢٠٠١)، مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (بصيغتها الموسعة في عام ١٩٩٩). UNCTAD/DITC/CLP/Misc.21. نيويورك وجنيف. متاحة على العنوان التالي: <http://unctad.org/en/Docs/poditcclpm21.en.pdf> (اطلع عليها في ١٣ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥).
- UNCTAD (2010a). *Information Economy Report 2010: ICTs, Enterprises and Poverty Alleviation*. United Nations publication. Sales No. E.10.II.D.17. New York and Geneva.
- UNCTAD (2010b). *Estudio Sobre Las Perspectivas de La Armonización de La Ciberlegislación En Centroamérica Y El Caribe*. United Nations publication. UNCTAD/DTL/STICT/2009/3. New York and Geneva.
- UNCTAD (2010c). *Study on Prospects for Harmonizing Cyberlegislation in Latin America*. United Nations publication. UNCTAD/DTL/STICT/2009/1. New York and Geneva.
- UNCTAD (2012). *Harmonizing Cyberlaws and Regulations: The Experience of the East African Community*. United Nations publication. UNCTAD/DTL/STICT/2012/4. New York and Geneva.
- UNCTAD (2013a). *Review of E-commerce Legislation Harmonization in the Association of Southeast Asian Nations*. United Nations publication. UNCTAD/DTL/STICT/2013/1. New York and Geneva.
- UNCTAD (2013b). *Information Economy Report 2013: The Cloud Economy and Developing Countries*. United Nations publication. Sales No. E.13.II.D.6. New York and Geneva.
- UNCTAD (2015). *Information Economy Report 2015: Unlocking the Potential of E-Commerce for Developing Countries*. United Nations publication. New York and Geneva (forthcoming).
- WorldPay (2014). *Alternative payments report, 2nd edition*. Available at <http://www.worldpay.com/global/alternative-payments-2nd-edition> (accessed 12 January 2015).