

قرار النزاع على الإنترنت

معايير الممارسة

معايير الممارسة هذه موصى بها من قبل اللجنة الاستشارية للمركز الدولي للتقنية والنزاع. هذه المعايير مستندة على المعلومات الحالية والبحث في حقل قرار النزاع على الإنترنت والمطروحة عبر طيف من القيود لممارسة ك (قرار النزاع على الإنترنت).

تدرك اللجنة الاستشارية بأن الهيئات الأخرى أثاروا مسألة ممارسة المعايير ل (قرار النزاع على الإنترنت) ، ومنهم: اللجنة الفيدرالية للتجارة الأمريكية، اتحاد العمال الكندية للتجارة عبر الإنترنت والمستهلكين، المجلس الاستشاري الوطني الأسترالي لقرار النزاع البديل، التحالف التجاري العالمي، حوار العمل العالمي للتجارة عبر الإنترنت، حوار المستهلك عبر الأطلسي، مستهلكون دوليون، منظمة المستهلكين الأوروبيين، غرفة التجارة الدولية، وجمعية الحانات الأمريكية. معايير الممارسة هذه تُحاولُ اتخاذ جميع الحكم المحسودة من هذه الهيئات، بالإضافة إلى منظور التجربة التي اتخذت من ممارسة (قرار النزاع على الإنترنت) من قبل زملاء المركز الدولي لقرار النزاع والتقنية.

تدرك اللجنة بأن قرار النزاع على الإنترنت حقل واسع راسخ في التقنية تساعد في هذه الجهود تدخل الطرف الثالث، أينما تهدف سواء في حسم القرار أو بناء سلام، أو إدارة النزاع. وفي جميع هذه الاتجاهات والجهود تعزز التقنية تحويلات القدرة على التعامل مع النزاع ووظائف النزاع التي تتطلب إشراك طرف ثالث للنظر في المسائل، أو في تلك الاتجاهات المستندة على التقنية لخدمة قرار النزاع على الإنترنت كطرف رابع .

أعضاء اللجنة يدركون ويحترمون تلك قرارات النزاع على الإنترنت و يمكن أن تستخدم كطيف كامل من قرار النزاع؛ من تشخيص النزاع، إلى الحث للاتصال الثنائي بين الأطراف، إلى التحكيم وتشبيه المحكمة في التحكيم أو إجراءات خطوات المحكمة. أعضاء اللجنة يدركون أيضا إن قرار النزاع على الإنترنت يمكن تطبيقه على نطاق واسع من النزاعات؛ تبدأ من النزاعات الشخصية وتشمل أيضا قضايا مستهلك لمستهلك أو الانفصال الزوجي؛ إلى النزاع بين الولايات

أعضاء اللجنة يدركون ويحترمون أن كل قرار لأهداف النزاع على الإنترنت سيكون له شأن فريد في وضعة من التقنية، وكذلك يعتمد على الفئة التي تخدم. يدرك أعضاء اللجنة أيضا أهمية القانون الوطني والدولي في أداء أهداف قرار النزاع على الإنترنت. لذلك، هذه المعايير موصى بها للممارسة يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار كقاعدة، وليست بالضرورة كعمليات فردية جاهزة للعمل.

المبادئ المقترحة

الاستخدام

أنظمة قرار النزاع على الإنترنت يجب أن تكون سهلة الاستخدام لمستخدمي النظام: أنظمة (قرار النزاع على الإنترنت) يجب أن تكون سهلة الاستخدام بما يثبت سهولته والحصول عليه وتطبيقه لا سيما سهولة الوصول تشمل الذين يواجهون حواجز جغرافية و لغوية. عند الضرورة، أنظمة (قرار النزاع على الإنترنت) يجب أن تُصَبِحَ إعلام محايد لكي يُشَجَّعَ لاستخدامه على نطاق واسع.

على قرار النزاع على الإنترنت التطور المستمر، يجب أن تُعكس سهولة الاستعمال لجميع مستعملي النظام. منصة (قرار النزاع على الإنترنت) يجب أن تُجَعَلَ محتوى المساعدة ميسر وتوفر التدريبات لمستخدميه، وتسهل لإبقاء الاستخدام للمستعمل بسيط ومدرك قدر الإمكان.

استعمال التقنية في قرار النزاع على الإنترنت يجب أن يحث وصول الأطراف إلى العدالة. لذلك، التقنية يجب أن لا تكون مقروضة على أولئك الذين ليست لديهم النية للتفاعل مع هذه التقنية، ولا يعوق عزيمة أولئك الذين يمكن أن يستفيدوا من استعمال (قرار النزاع على الإنترنت). مزودو قرار النزاع على الإنترنت يجب أن يأخذوا بالاعتبار اختلاف الأفراد وحاجاتهم. المستعملون الذين ليست لديهم خدمة الإنترنت أو الذين لديهم معرفة محدودة من التقنية لا يمكن أن يُمَيِّزُوا صَدِّهِمْ على أن يُجَبِّرُوا إلى استعمال وسائل إلكترونية غير مألوف لديهم. وأيضا لا ينبغي على القانون أن يقيد تلك القرارات المتخذة وأطراف في النزاع للذين يشعرون بالثقة لاستعمال أنظمة قرار النزاع على الإنترنت ويُمكن من ثم أن يستفيد من استعمالهم.

التكلفة

أنظمة قرار النزاع على الإنترنت قد تُكون بديلاً للمحكمة أو لإسناد قرار النزاع من شخص إلى الشخص، بحيث يخلقُ كلفةً جداً أقل بطبيعته. عندما تحل النزاعات على الإنترنت يجب أن تُطبق في مَدّة زمنية معقولة، والتي تُعكسُ حاجات النزاعات في التناول. على أية حالة، النزاعات يجب أن تُحلَّ بسرعة بقدر الإمكان. وكذلك أيضاً أهداف قرار نزاع على الإنترنت يجب أن يكونَ بديلَ اقتصادي لخطوات قرار النزاع الرسمي المعتاد، وتعملُ للوصول إلى العدالة عندما لا تتوفر قنوات رسمية، وفي المستوى الاقتصادي التي لا يميزَ احتملي مستخدميها من الحقوق في تطوير المناطق أو في النزاع / خارج مناطق النزاع.

الشفافية

أهداف (قرار النزاع على الإنترنت) يجب أن تُوضحَ بها الخطوات العملية التي سعت ورائه بحثاً عن قرار النزاع أو كيفية إدارته. وأيضاً، (قرار النزاع على الإنترنت) أهدافه يجب أن تُكونَ شفافاً من ناحية هويّات ومنتسبي مقدمي الإجراءات (قرار النزاع على الإنترنت)، وهويّات المتدخلين ونسبهم ومدراء أنظمتها (قرار النزاع على الإنترنت)، وجهود الأمن من قبل مقدمي (قرار النزاع على الإنترنت) لحماية هوية المستخدم وبياناته.

المكان الذي يتم تداول إجراءات (قرار النزاع على الإنترنت) هي التي تثبت مقرها، مقدمي خدمة (قرار النزاع على الإنترنت) يجب أن يحددوا موقع المنصة والعنوان بالتفصيل.

الأطراف يجب دائماً أن يحتفظوا بحقهم لكي يمتلكوا أو قيام طرف ثالث بالمساعدة بالامتنال في كل مراحل خطوات الإجراء. على أية حال، أي أطراف تم مُمثّلهم قانونياً قد يُطلبون لكشف عن ذلك.

الإنصاف

أنظمة (قرار النزاع على الإنترنت) والقائمين عليه يجب أن يتيحوا فرصاً لخلق بيئة تعويض عادلة غير متحيزة نحو أي فرد مشارك في العملية. برنامج خوارزمي يجب أن يكونَ مُصمّمَ ببساطة وعليه يجب تجنب إعطاء تميز لشخص على آخر.

الإبداع والصلة

أهداف قرار النزاع على الإنترنت يجب أن تبقى في الطليعة لتوفير خدمة وإبداع تقني أفضل.

أهداف قرار النزاع على الإنترنت يجب أن تلبّي متطلبات المجتمع، والمؤسسة، وتقديم الخدمات القانونية لزابانها.

أهداف قرار النزاع على الإنترنت يجب أن تُموّل، عند الحاجة من قبل، الهيئات العامة بهدف تنصيب السلام والثقة في المجتمع.

الأطراف الثالثة

يتعين علي متخصصي قرار النزاع أن يكونَ عندهم مهارات ويتدرّبون بكافية لإجراز مهامهم، لكنهم لا يحتاجونَ على الحصول على إجازات مهنية كممارسين قانونيين. ومع ذلك، (قرار النزاع على الإنترنت)، أينما يكون ملائم، يجب أن يُتخذَ الإجراءات لضمان توفير الخبراء القانونيين للاستشارة عندما تتعلق المسألة في المعرفة على التفسير وتطبيق القوانين والتعليمات المطلوبة في عملية تزويد خدمات المطلوبة ل (قرار النزاع على الإنترنت).

المعلومات حول الاعتماد والخبرة للأطراف الثالثة يجب أن تكون متوفرة لجميع الأطراف.

الأطراف الثالثة يجب أن تكون مستقلة، بدون أي نوع من علاقة شخصية أو حرفية مع أي من الأطراف.

يجب على مقممي خدمة (قرار النزاع على الإنترنت) أن يمدّوا الإجراءات ليصونوا مزوديه والأطراف الثالثة الذي قد يكون غير متحيزين في النزاع أو لأي أسباب أخرى قد تضر طبيعة استخدامه المعقول ل (قرار النزاع على الإنترنت).

الطرف الثالث، عند الضرورة، يجب إن لن يكونَ مُرتبطَ بقضية تسوية الدعاوي الناجحة أوالي توصية أو قرار لمصلحة أي طرف معين. عند التعامل مع مستخدمين سابقين (قرار النزاع على الإنترنت) يجب اتخاذ آلية لتوفير قدر من الشفافية والنزاهة.

عام

أهداف قرار النزاع على الإنترنت لا بد أن يحدّ الأحرار للاتصال على الإنترنت.

أهداف قرار النزاع على الإنترنت يجب أن يشجّع الأطراف، عند الضرورة، لحلّ نزاعاتهم باستخدام عمليات المصادقة، خصوصاً عند ترميم علاقات اجتماعية بين منازعين ذو أهمية كبيرة، مثلاً في النزاعات العائلية. عمليات المصادقة على أية حال لا يجب أن تكون مقروضة ضدّ إرادة الأطراف.

أهداف قرار النزاع على الإنترنت يجب أن تمتاز بالسرية والأمن بالنسبة للبيانات كما هو مبين من قبل القانون الوطني والإقليمي والدولي. ولكن الشفافية يجب يرفع عنه في بعض الحالات، خصوصاً عندما الأطراف الذين لديهم القدرة الغير متعادلة على المساومة في تنصيب ثقة قرار النزاع على الإنترنت.

على أهداف قرار النزاع على الإنترنت ان يحدّ على تثقيف المستخدمين والمجتمع بتزويدهم بمعلومات عامة وتزويد أصحاب الأسهم حول التطورات والإحصائيات.

موصى به من قبل اللجنة الاستشارية للمركز الدولي للتقنية والنزاع، يوليو/تموز 2009