مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

فعالية الوساطة الإلكترونية كآلية بديلة لحسم منازعات التجارة الإلكترونية

(مركز الوساطة الإلكتروني Square trade نموذجا)

The effectiveness of electronic mediation as an alternative mechanism for resolving e- commerce disputes
(Square trade center as a model)

داود منصور*

جامعة زيان عاشور الجلفة، (الجزائر)، Mansourdaoud@yahoo.com

تاريخ ارسال المقال: 2021/04/26	تاريخ القبول: 2021/05/17	تاريخ النشر: 2021/06/01

* المؤلف المرسل

الملخص:

إن الانتشار السريع للتجارة والتجارة الإلكترونية على وجه الخصوص يمهد الطريق لنمو معدلات المنازعات الناشئة عنها، وبالتالي، فإن البحث عن طرق جديدة لتسوية مثل هذه النزاعات إلكترونيًا يصبح أمرًا لا بد منه، حيث يجب أن تتوافق هذه الطرق مع طبيعة هذه العمليات من حيث السرعة والتنفيذ باستخدام الإنترنت. ومن هنا ظهرت الوساطة الإلكترونية كبديل لفض المنازعات بين الأفراد، وتتميز بالسهولة والسرية وقلة التكاليف والسرعة.

الكلمات المفتاحية: الوساطة ; المنازعات الإلكترونية ; التجارة الإلكترونية.

Abstract :

Accelerated spread of trade and electronic trade in particular paves the way to growth of disputes rates arises thereof; consequently, looking for new ways to settle such disputes electronically becomes a must. These ways should conform to nature of such processes in term of speed and execution using the Internet. Hence, the electronic mediation emerged as an alternative for settling disputes between individuals, and it is characterized with easiness, confidentiality, low costs and quickness.

Keywords: Mediation; Electronic disputes ; Electronic trade

مقدّمة:

نتيجة لكثرة العقود التجارية وتشابكها على مستوى التجارة الإلكترونية وكثرة المنازعات حولها، دفع التجار ورجال الأعمال وأصحاب المشاريع والشركات للبحث عن سُبل أخرى لتسوية منازعاتهم تكون أقل تكلفة وأكثر سرعة ومرونة، بعيداً عن اللجوء إلى الوسائل القضائية التقليدية والتي تعاني من الكم الهائل من القضايا المحالة إليها، كما أنها تتميز بطول إجراءاتها وتعقيداتها، والذي لا يتلاءم مع التجارة الإلكترونية ورغبة التجار، لذلك اتجه التفكير بالبحث عن وسيلة مرنة بسيطة غير معقدة لاقضائية وحتى تحكيمية تتماشى مع التطور الحاصل في مجال التجارة الإلكترونية، وحتى الدول المتقدمة أصبحت تشجع على اللجوء إلى وسائل بديلة تكون أكثر تطورا وقادرة على تسوية النزاع بصورة سريعة، لذلك ظهرت الوساطة الإلكترونية كوسيلة لفض منازعات التجارة الإلكترونية.

وتتميز الوساطة الإلكترونية بفعالية في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، وتعدُّ من أهم الوسائل في تسوية المنازعات، وذلك لسهولة إجراءاتها وقلة تكلفتها، كذلك أن تسوية النزاع يتم عن طريق الوسيط الإلكتروني بحيث يتوصل الطرفان إلى تسوية ودية مرضية للطرفين، دون أن يكون هنالك قرار ملزم يفرض على الأطراف، يضاف إلى ذلك كله أن جميع إجراءات الوساطة الإلكترونية تتم عن طريق الانترنت وعدم الحضور المادي لأطراف النزاع، فضلاً عن ذلك هنالك مراكز إلكترونية متخصصة لتسوية النزاع عن طريق الوساطة إلكترونية توفر صفحات

خاصة على مواقعها تتميز بالسرية والأمان، يمكن لأطراف النزاع استخدامها، وهو ما يعطيها ميّزة مقارنة بالوساطة التقليدية والتي تتطلب الحضور المادي لأطراف النزاع.

لكن الإشكالية التي تثار هي: ما أهمية اللجوء إلى الوساطة الإلكترونية ودورها في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية ؟

للإجابة على الإشكالية نطرح التساؤلات التالية:

ما مفهوم الوساطة الإلكترونية؟ وما علاقتها بالوساطة التقليدية؟

ما هي مزايا وعيوب الوساطة الإلكترونية؟

ماهي الإجراءات المتبعة في الوساطة الإلكترونية؟

لأهمية الوساطة الإلكترونية ولميزاتها في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، ونتيجة للتطور الحاصل في مجال الوسائل الإلكترونية، ومن أجل توضيح الأطر الموضوعية والإجرائية للوساطة الإلكترونية ودورها في تسوية المنازعات، ارتأينا تقسيم الدراسة إلى مبحثين، سنتحدث في المبحث الأول عن الإطار المفاهيمي للوساطة الإلكترونية، في حين سنخصص المبحث الثاني للإجراءات الإلكترونية للوساطة وذلك وفقا لمركز الوساطة الإلكترونية square trade.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للوساطة الإلكترونية

بعد ظهور العقود الإلكترونية وتطور الوسائل التي تبرم من خلالها تطورت الوساطة كحل بديل لفض المنازعات، لتتم بطرق أكثر ملاءمة لما وصلت إليه وسائل إبرام العقود التجارية، فظهرت الوساطة الإلكترونية التي تعتبر أكثر نجاعة عمليا لحل المنازعات الكثيرة والمختلفة الناجمة عن عقود التجارة الإلكترونية، حيث تم قبولها بجدية واهتمام كبيرين.

لدراسة الوساطة الإلكترونية كحل بديل لفض النزاعات الناجمة عن التجارة الإلكترونية، فضلنا تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، نتناول في المطلب الأول تعريف وخصائص الوساطة الإلكترونية، وفي المطلب الثاني التمييز بين الوساطة الإلكترونية عن غيرها من الوسائل الإلكترونية البديلة لحل النزاعات.

المطلب الأول: تعريف وخصائص الوساطة الإلكترونية

من أجل اعطاء تعريف واضح وشامل للوساطة الإلكترونية، لابد أن ننظر إليها من خلال تعريفين، التعريف الأول هو التقليدي منها، ومن ثم نتجه إلى التعريف الحديث، ثم بعد ذلك نستعرض أهم الخصائص التي كانت سببا في تبني الوساطة كآلية فعالة في منازعات التجارة الإلكترونية.

وعليه سنتناول في هذا المطلب تعريف الوساطة الإلكترونية (الفرع الأول)، وفي (الفرع الثاني) خصائص الوساطة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الوساطة الإلكترونية

أولا: التعريف الفقهي

لقد اختلف الفقه في تعريف الوساطة الإلكترونية، وانصب هذا الاختلاف على مدى اعتبار الوساطة الإلكترونية بديل عن الوساطة التقليدية أم هي امتداد لها.

1/ التعريف التقليدي للوساطة

ترتكز عملية الوساطة على الجهود التي يبذلها الوسيط في إقناع المتنازعين بقبول الحل الذي يقترحه لحل النزاع القائم بينهما دونما ضغط أو إكراه قد يمارس من قبله عليهما.[1]

وبذلك فالوساطة بمفهومها التقليدي هي:" وسيلة من الوسائل الودية لفض المنازعات، حيث يقوم أطراف النزاع بالعمل مع وسيط، وهو يقدم النصح والإرشاد، مع طرح الاحتمالات التي قد يتقبلها أطراف النزاع دون أي ضغط أو إكراه من الوسيط لفض النزاع القائم بينهما"[2]. كما يمكن تعريفها على أنها:" عملية يوافق طرفا النزاع من خلالها على العمل مع شخص أو طرف ثالث محايد لحل النزاع القائم بينهما، مع منح كامل السلطة للمتنازعين في قبول الوساطة أو رفضها، مع انصراف عمل الوسيط وبذل جهوده صوب نقاط الخلاف أو اقتراح سبل الحل.[3]

ولعل التعريف الذي ورده جانب من الفقه يعتبر أفضل تعريف للوساطة إذ أشار إلى أن الوساطة هي " نظام قانوني يختار فيه الأطراف في النزاع أحدا من الغير، باتفاق بينهم قبل النزاع أو بعده، ليساعدهم في الوصول إلى تسويته رضائيا لنزاعهم بمقترحاته وتوصياته التي تحقق مصالحهم في المسائل التي يجوز فيها الوساطة"[4].

2/التعريف الحديث للوساطة:

هناك مفهوم حديث للوساطة الإلكترونية نابع من تدخل أجهزة الاتصال الحديثة، ومنها شبكة الأنترنت، والذي يشير على أنه:" هي وسيلة لحل نزاعات عقود التجارة الإلكترونية خاصة، والعقود الالكترونية عموما، عبر استخدام الوسائل التكنولوجية وعلى رأسها شبكة الأنترنت، حيث يتم الاستعانة من قبل الأطراف المتنازعين بوسيط لا يقوم باتخاذ قرار لحل النزاع، ولكنه يساعدهم على إيجاد حل مقبول لكل منهما بشكل محايد"[5]. كما تعرف على أنها:" عملية تتم بشكل فوري ومباشر على شبكة الأنترنت، وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض بين أطراف النزاع، للتوصل إلى حل عادل يقبله أطراف النزاع".[6]

من خلال التعريفات الفقهية السابقة يظهر لنا أن سبب انقسام الفقه[7] في تحديد تعريف للوساطة، هو أن اتجاه رأى أن وسائل التسوية الإلكترونية للمنازعات ومنها الوساطة الإلكترونية تعبر عن نظام جديد ومستقل عن وسائل تسوية المنازعات التقليدية، إذ ترتب على استخدام وسائل تسوية المنازعات الإلكترونية ظهور العديد من الآليات الجديدة مثل التحكيم الملزم لطرف واحد، ونظام علامات الثقة، ونظام التحكم في بطاقات الائتمان، وسلطة إعادة المسحوبات من هذه البطاقة. في حين يرى الاتجاه الثاني– وهو على النقيض من الاتجاه الأول– أن الوساطة الإلكترونية باعتبارها أحد وسائل تسوية المنازعات الإلكترونية، هي امتداد للوساطة التقليدية، إذ أن الوساطة الإلكترونية نتجت عن تزاوج وسائل التسوية التقليدية مع وسائل تكنولوجيا المعلومات، يضاف إلى ذلك

أن التطور قد أصاب كل شيء، وأساس هذا الرأي أن الآليات المستخدمة في تسوية المنازعات التقليدية (المفاوضات، الوساطة، التحكيم)، هي ذاتها الآليات التي تستخدم في تسوية المنازعات إلكترونياً، لكنها تتم عبر شبكة الانترنت.

ثانيا: التعريف التشريعي

بالنسبة لموقف التشريعات الوطنية من الوساطة الإلكترونية، فنلاحظ أنها لم تتطرق إليها باعتبارها أحد الوسائل البديلة لتسوية المنازعات بشكل صريح، ولكن عند استقراء النصوص القانونية للتشريعات الإلكترونية نجدها سمحت بإبرام العقد بوسائل إلكترونية، وكذلك تضمنت أن يتم التعبير عن الإرادة بطرق ووسائل إلكترونية، ولذلك يستنتج من هذه النصوص[8] أنها أجازت أن يتم تسوية المنازعات إلكترونياً وبالوسيلة نفسها التي تم انعقاد العقد بها، يضاف إلى ذلك أن التشريعات الإلكترونية صدرت لمواكبة التطور ولتسهيل إبرام المعاملات والعقود بسرعة، فليس من المنطقي أن نلجأ بتسوية المنازعات الناتجة عن هذه العقود إلى الوسائل التقليدية، لأن هذا يتنافى مع السرعة والسهولة في إبرام العقد الإلكتروني.

أما بالنسبة لموقف التشريعات الدولية فلم تضع تعريفا للوساطة الإلكترونية، إلا أن قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لعام 2002 عرفتها في الفقرة الثالثة من المادة الأولى بأنها: " عملية يتم من خلالها حل النزاع وديا، سواء بالوساطة أو بالتوفيق مع محاولة الوسيط الوصول لحل ودي للنزاع العقدي أو القانوني دون أن يملك سلطة إجبار المتنازعين على قبول الحل[9]، مما يعني قيام الوساطة على إرادة طرفي النزاع الحر في اللجوء إليها كوسيلة لفض المنازعات، كما تتضمن تجريد الوسيط من سلطات الإجبار في قبول الوساطة أو الاستمرار فيها، حيث يقتصر عمله على محاولة تقريب وجهات النظر بين المتنازعين، وهما من يملكان الحق في قبول توجيهاته أو رفضها.[10]"

من خلال كل التعريفات السابقة، تعتبر الوساطة الإلكترونية وسيلة من وسائل حل نزاعات التجارة الإلكترونية، وذلك بفضل الوسيط الذي يعمل على ربط الاتصال بين الأطراف، والوسيط عامل محايد، مهمته طرح بعض الاحتمالات والاقتراحات، وللأطراف قبولها أو رفضها دون ضغط أو إكراه، كما يمكن لهم العدول في أي لحظة[11].

الفرع الثاني: خصائص الوساطة الإلكترونية

حققت الوساطة الإلكترونية نجاحا واسعا وإقبالا هائلا من قبل المتنازعين في مجال التجارة الإلكترونية، وذلك نظرا للخصائص العديدة التي تمتاز بها.

أولا: مزايا الوساطة الإلكترونية

1/ المزايا المتعلقة بالأطراف:

– تعتبر الوساطة وسيلة رضائية في حسم النزاع، لأنها نظام إرادي قائم على اتفاق الوساطة المبرم بين طرفي النزاع، واختيار الوسيط الذي يتولى مهمة الوساطة، دون الخروج عنه أو تجاوزه خلال مراحل عملية الوساطة، مع إعطاء الحرية الكاملة لطرفي النزاع في الاتصال مع الوسيط والطرف الآخر للتفاوض حول مسائل النزاع، بحيث

يعهد الوسيط على توفير مناخ ملائم لتبادل وجهات النظر، وطرح الاحتمالات التي قد يرى طرفا النزاع قبولها دون ضغط أو إكراه منه لفصل النزاع القائم بينهما، بالإضافة إلى تقديم النصح والإرشاد لأطراف النزاع، كما أن القرار الذي يصدره الوسيط ليس ملزما بل يكون لإرادة الطرفين رفضه أو وضعه موضع التنفيذ[12].

– تمتاز القواعد الإجرائية المتبعة خلال عملية الوساطة بالمرونة، وعدم التقيد بإجراءات مرسومة، وللأطراف حرية الاختيار في القواعد التي تناسبهم، والتي يشترط فيها احترام القانون[13]. كما تجنب الوساطة الإلكترونية على طرفي النزاع الخسائر المحتملة مقارنة بالتحكيم والخصومة القضائية، فالوسيط يقنع طرفي النزاع بتقديم تنازلات متبادلة وتعديل مراكزهم القانونية للوصول إلى حل للنزاع في أسرع وقت ممكن لتجنب تقلبات أسعار البضائع والخدمات، وأسعار صرف العملات خاصة في مجال التجارة الإلكترونية[14].

– يؤدي استخدام التقنيات الحديثة في إجراءات الوساطة الالكترونية إلى التقليل من نفقات الوساطة، كما يؤدي الى السرعة بالفصل بالمنازعات فإجراءات الوساطة تتم عبر الانترنيت، ولا تتطلب انتقال أطراف النزاع إلى مكان انعقاد جلسات الوساطة ولا تستلزم الحضور المادي للأطراف، وهذا ما يقلل من نفقات السفر والانتقال. كذلك الوسيط الذي يتولى الفصل بالنزاع في الوساطة الإلكترونية شخص تتوافر فيه الخبرة الفنية والعملية في منازعات التجارة الالكترونية، وهذا ما يقلل من النفقات اللازمة للاستعانة بالخبراء المختصين في موضوع النزاع[15].

– إن الوساطة الإلكترونية تخلق نوعا من العلاقات الودية بين الخصوم وتحافظ عليها، كما أنه عملية رضائية، قرارها النهائي غير ملزم لطرفي النزاع، وتتسم بالسرية، وهذه الأخيرة تكون آمنة ومصونة في كامل عملية الوساطة الإلكترونية لجميع المشاركين، بالإضافة على هذا فإن الوساطة تمنح حرية الانسحاب واللجوء إلى التقاضي لطرفي النزاع في أي مرحلة من مراحل الوساطة الإلكترونية[16].

– تترك الوساطة الإلكترونية حرية اختيار الوسيط لطرفي النزاع، حيث نجد أن مراكز الوساطة الإلكترونية خصصت صفحة على موقعها الإلكتروني تدرج فيها أسماء للوسطاء الأعضاء في المركز، مع تبيان مؤهلاتهم وخبراتهم وكفاءاتهم العملية والقانونية[17].

2/ المزايا المتعلقة بعملية الوساطة الإلكترونية

– فعالية الأدوات المستخدمة في عملية الوساطة الإلكترونية وضمان تسجيل المناقشات التي تجري بين طرفي النزاع في برنامج مستقل على شبكة الأنترنت، وفي كل مراحل الوساطة الإلكترونية من مرحلة الاتصال الأولي بين الوسيط وطرفي النزاع حتى الاتفاق النهائي، وتوفير قاعدة بيانات متكاملة تشمل سير الوساطة وأمثلة متعددة لأنواع القضايا، وكيفية الإثبات وتقديم الطلبات وتزويد كل من طرفي النزاع نموذج يتضمن سائر الحلول الودية لفض النزاع بغية تمكينهم من التفاوض على تسوية النزاع، وحفظ كامل المستندات والوثائق وتخزينها وتزويد المحكمة بنسخة من الاتفاق النهائي الموقع عليه من قبل المتنازعين إذا ما رفض أحد المتنازعين تنفيذ ما تم الاتفاق عليه[18].

– السرية في الإجراءات، فالوسيط المكلف بالنزاع يحظر عليه إفشاء المعلومات التي حصل عليها في جلسات الوساطة لأشخاص آخرين إلا بموافقة المتنازعين، ومخالفته لهذه الالتزامات يترتب عليه قيام مسؤوليته، فهذه السرية تعد أهم الركائز الأساسية للوسائل البدائل ومنها الوساطة الإلكترونية، فالمتنازعين يرحبون بعدم معرفة

النزاعات الناشئة بينهم أو أسبابها ودوافعها، نظرا لما قد تؤدي إليه هذه المعرفة بالمساس بمراكزهم، وهذه السرية المطلقة تحيط بكافة جوانب وإجراءات الوسائل البديلة[19].

– تتسم الوساطة بغياب الشروط الشكلية، حيث تمتاز الوساطة بطابعها المرن الذي يخولها التناسب مع متطلبات أطراف النزاع، فهي تتلاءم مع شبكة الأنترنت، خلاف لوسائل حل النزاعات التقليدية، ويعتبر البعض الوساطة بحق وسيلة بديلة عن القضاء، ويجب أن تحافظ على خصوصيتها بعيدا عن الإجراءات الشكلية[20]، فلا يوجد في الوساطة أي إجراء شكلي يترتب عليه البطلان، فالوساطة وبوجه خاص تهدف إلى اتباع أي إجراء يمكن أن يؤدي إلى حل مرض لأطراف النزاع.[21]

ثانيا: عيوب الوساطة الإلكترونية

– أكثر عيوب عملية الوساطة الإلكترونية التي نوقشت شيوعًا هي الافتقار إلى الدفء والتعاطف والألفة وغيرها من المواقف والتأثيرات التي تجعل الوساطة وجهًا لوجه ما هي عليه. بينما تُبذل الجهود لشرح كيفية تعويض ذلك في الاتصال عبر الإنترنت، والاستفادة من بعض خصائص الاتصال عبر الإنترنت لتحقيق مكاسب على هذه العناصر[22].

– إن ميزة توفير الوقت والجهد على المتنازعين في إجراء جلسات الوساطة عن بعد من خلال شبكة الإنترنت تواجه عقبة انتشار وفعالية الشبكة، ذلك أن اشتراط تحقق هذه الميزة يتوقف على توافر شبكة قوية قادرة على تمكين المتنازعين من التواصل والوسيط من خلال صفحاتها الرقمية، وبالتالي إذا ما حال أي مانع ودون توفير الشبكة كانقطاع التيار الكهربائي أو الخلل في جهاز الحاسوب أو الخلل في الموقع الإلكتروني فسيكون فشل الوساطة الإلكترونية[23].

– الرسائل المنقولة عبر الإنترنت، وخاصة تلك التي يتم نقلها من خلال النص، عرضة للتفسير الخاطئ، وإساءة الإسناد والتسبب في تدهور الثقة[24].

– من الصعوبة بمكان الجزم بتوفير الأمان عبر الشبكات المفتوحة، بالرغم من قيام العاملين عبر شبكة الإنترنت في توفير جدران الحماية تعمل على الحيلولة دون انتهاك خصوصية المواقع الرقمية، إلا أنه بالرغم من جدران الحماية يبقى جانب الأمان على الشبكات المفتوحة من أكبر التحديات التي تواجه ذيوع الشبكة وانتشارها[25].

المطلب الثاني: تمييز الوساطة الإلكترونية عن غيرها من الوسائل البديلة الإلكترونية

إن المفاهيم السابقة للوساطة الإلكترونية، والتي ركزت على مبدأ الرضائية، ودور الوسيط في تقريب وجهات النظر بين أطراف النزاع، للوصول إلى حل للنزاع، قد يؤدي إلى وجود تشابه بينها وبين النظم القانونية المشابهة لاسيما التحكيم الإلكتروني والمفاوضات الإلكترونية.

الفرع الأول: الفرق بين الوساطة الإلكترونية والتحكيم الإلكتروني

تتفق الوساطة الإلكترونية والتحكيم الذي ينعقد بواسطة الوسائل الإلكترونية الحديثة، بأن كل منهما يتناول المنازعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية كأصل، كما أن كلاهما قد طاله التطور وأصبح يتسم بالطابع الإلكتروني، وذلك حتى يكون لهذه الوسائل القدرة على فصل المنازعات.

وبالرغم من التشابه بين التحكيم الذي ينعقد بواسطة الوسائل الإلكترونية الحديثة، والوساطة الإلكترونية، إلا أن هناك اختلافات بينهما أهمها:

أولا: من حيث العلاقة التي تربط الطرفين: يتعلق بالعلاقة التي تربط بين أشخاص تربط بينهم علاقة وثيقة ويعرف كل منهم الآخر معرفة جيدة، ومن أجل الحفاظ على هذه العلاقة وعدم إنهائها، فإنهم يتفقون على إخضاع علاقاتهم ومنازعاتهم لشخص ثالث يحدد أوجه الخلاف والتقارب بين وجهات نظرهم، وذلك للتوصل إلى حل يلبي رغباتهم ويحظى بالتالي بقبولهم. أما في التحكيم فقد يحتفظ الطرفان بعلاقات تجارية مستمرة فيما بينهما وهذا يكون في القليل النادر، وقد لا يوجد بينهما علاقات سوى العلاقة الناشئة والناشئ عنها النزاع وهذا في الغالب الأعم والتي بإنهائها يذهب كل طرف إلى حال سبيله[26].

ثانيا: من حيث الدور الذي يلعبه الطرف المحايد: إن الوسيط الإلكتروني تقتصر مهمته على مجرد تقديم اقتراحات وآراء للأطراف المتنازعة بشأن النزاع القائم بينهم حتى ولو خاض في تفاصيل النزاع مع انه غير مطالب بذلك، كما يقوم الوسيط بتحفيز الأطراف على التفاوض وإجراء الاتصالات بينهم، وذلك بهدف الوصول إلى قرار يوافق عليه جميع الأطراف المتنازعة، فإرادة الأطراف هي التي تلعب دورا رئيسيا في إصدار القرار، وفي حال عدم رغبتهما بذلك فإن الوسيط لا يكون له أي دور، ذلك أنه لا يملك أي سلطة لفرض التسوية ومن ثم قد تنتهي الوساطة الإلكترونية بدون أي نتائج[27]. بينما يتمتع المحكم بسلطة قضائية تمنحه القدرة على إصدار أحكام وقرارات ملزمة للطرفين[28].

ثالثا: من حيث الإلزام: تختلف الوساطة الإلكترونية عن التحكيم الإلكتروني من حيث أنه يحق لطرفي النزاع الانسحاب في أي مرحلة كانت عليها الوساطة في حين أنهما لا يتمتعان بنفس الإمكانية في حالة التحكيم. ويعد هذا الفارق أمرا منطقيا للطابع الإلزامي للتحكيم سواء من ناحية الإجراءات أو من ناحية حكم التحكيم والطابع غير الإلزامي للوساطة، وإذا كانت هناك اختلاف بين التحكيم والوساطة.

الفرع الثاني: الوساطة الالكترونية والمفاوضات الالكترونية

تختلف المفاوضات الإلكترونية عن عملية الوساطة الالكترونية في عدة نواحي أهمها :

أولا: من حيث أطراف العلاقة: تتميز الوساطة، عن المفاوضات، بوجود طرف ثالث، محايد، يقوم بتحريك عملية الوساطة وإثارة النقاط التي تساعد في تسوية النزاع، وفي المفاوضات المباشرة الإلكترونية يجري الاتصال بين طرفي النزاع مع بعضهم البعض من خلال صفحة النزاع المعدة على الموقع الالكتروني التابع لمركز الوساطة المحمية بكلمة المرور حيث أن الأطراف وحدهم يقومون أثناء مرحلة المفاوضات المباشرة بحل سوء التفاهم والمنازعات بينهم دون أي تدخل من جانب الوسيط أو موظفو مركز الوساطة.

ثانيا: من حيث التكاليف: إن عملية التفاوض تكون مجانية، فالمراكز لا تأخذ مقابلا لتقديم أدوات الإتصال للمتفاوضين، سواء كانت على شكل صفحة على الموقع التابع للمركز أو على شكل اتصال هاتفي عبر قنوات المركز، وبغض النظر عن نتيجة التفاوض، إيجابية كانت بأن تم حل النزاع من خلالها، أم سلبية لم يتوصل المتفاوضان من خلالها ينهيان فيه النزاع.[29] أما فيما يخص الوساطة الإلكترونية فتستوفي مراكز الوساطة، رسوما وبدلات وساطة.

ثالثا: من حيث السلطات الممنوحة للأطراف: إن سلطة الأطراف المتفاوضة في التفاوض تكون أوسع، كون الحقوق التي يتم التفاوض بشأنها تعود لهم بشكل كامل، فتكون سلطة كل منهم مطلقة فيما يملك، بينما الوساطة يتمتع الوسيط فيها بسلطة واسعة، كونه يقابل الأطراف ويحاول تضييق فجوة الخلاف بينهم، رغم أنه لا ينتهي بحكم ملزم لهما.

رابعا: من حيث مدة إنهاء النزاع: في المفاوضات الإلكترونية المدة الممنوحة لهم للاتصال والتفاوض من خلال صفحة الاتصال التابعة للمركز هي ثلاثون يوما فقط بعدها يتم إغلاق ملف القضية بصورة آلية، ما لم يطلب طرفي النزاع قبل انقضاء مدة الثلاثون يوما المحددة منح مدة إضافية وتقديم أسباب تبرر ذلك[30]، وقد حددت مراكز أخرى هذه المدة بعشرة أيام، مع إلزام المتفاوضين في حالة انقضاء مدة التوصل لحل النزاع بإحالته للمركز مع طلب وسيط أو أكثر لحل النزاع.[31]

المبحث الثاني :الإجراءات الإلكترونية للوساطة عبر مركز "SQUARE TRADE "

لقد شجعت معظم الدول والمؤسسات الكبرى على إحالة نزاعات التجارة الإلكترونية على الوساطة المؤسساتية لما تملكه هذه الأخيرة من إمكانيات مادية وبشرية، وعليه سنركز في مبحثنا هذا على مركز "SQUARE TRADE " الذي يعد من أشهر وأول المراكز المتخصصة[32] في مجال حل المنازعات بطريق الوساطة الإلكترونية

المطلب الأول: سير الإجراءات الإلكترونية للوساطة

تسري آلية الوساطة الالكترونية عندما يقوم المدعي بإيداع طلب وساطة إلكترونية عبر تعبئة نموذج إلكتروني سري، وعلى مقدم الطلب أن يكون واضحا ودقيقا وعليه إيراد ملخص عن شكواه، وإذا قبل طلب الوساطة المقدم منه، يستلم جوابا إلكترونيا بالقبول مع رمز دخول، وكلمة سر تسمح له الولوج إلى قاعدة الوساطة الالكترونية.

الفرع الأول: الاتفاق على الوساطة الإلكترونية

إذا كان الأصل هو لجوء المتضرر عند نشوب النزاع إلى القضاء، فإن هذا الأمر يختلف عند اختياره للوساطة الإلكترونية لتسوية النزاع الناتج عن التجارة الإلكترونية. ولما كانت هذه الوسيلة الإلكترونية البديلة لتسوية المنازعات الإلكترونية أمرا استثنائيا عليه فلا يمكن التمسك به إلا باتفاق الأطراف صراحة، وهذا الاتفاق يتم عادة كشرط من شروط العقد أو باتفاق مستقل.[33]

وعلى الرغم من الطابع الاختياري والرضائي للوساطة إلا أن إدراج الاتفاق عليها في العقد المبرم بينهم يلبسها طابع الإلزام، إذ في هذا الوقت لا يحق لأحد الأطراف العدول عنه واللجوء إلى وسيلة أخرى لتسوية النزاع

قضائيا أو تحكيميا دون موافقة الطرف الآخر، وحتى القضاء يرجئ النظر في الدعوى لحين بيان نتيجة التسوية، والذي يمكن أن يعتمد عليه كدليل للإثبات، إذ أن هناك فارق بين إلزامية الاتفاق على الوساطة الإلكترونية في حال إدراجه كبند في العقد المبرم بين الطرفين، وعدم إلزامية القرار الصادر من الوسيط الإلكتروني، فعندما يتفق الأطراف على إدراج الاتفاق كأحد بنود العقد المبرم بينهم، وتتجه إرادتهم إلى الوساطة الإلكترونية كوسيلة لتسوية النزاع الذي قد ينشأ بينهم، فعندها لا مفر من الرضوخ إليه بصرف النظر عن كون القرار الصادر من الوسيط ملزما أم لا.[34]

الفرع الثاني: تقديم الطلب إلكترونيا لمركز الوساطة

تبدأ عملية الوساطة الإلكترونية بتعبئة الطلب المخصص لذلك مسبقا على موقع المركز الإلكتروني، والمتضمن البيانات الشخصية لطالب الوسيط، وملخصا عن موضوع النزاع والطرف الآخر وكيفية الاتصال به، وباستلام المركز للطلب ودراسته وقبوله، يقوم بإرسال تأكيد للطالب يخطره من خلاله بقبول الطلب.

وعليه وفقا لمركز Square trade تمر العملية عبر ثلاثة مراحل[35]:

المرحلة الأولى: يقوم المدعي بالدخول إلى موقع الوساطة الإلكترونية للمركز لملئ استمارة المطالبة على شبكة الأنترنت، وتحتوي هذه الاستمارة على اسم المدعي وعنوانه الإلكتروني وتفاصيل النزاع، بالإضافة بعض المعلومات عن المدعى عليه وكيفية الوصول إليه، وادخال جميع المعلومات ذات الصلة على شكل إلكتروني. ويلاحظ إن منصة Square trade تميز بين ملئ الاستمارة من قبل البائع أو المشتري، إذ لكل منهم إجراءاته الخاصة، لأن أغلب المتنازعين هم من زبائن موقع eBay الذي هو من يرعى مركز Square trade لتوفير درجة عالية من المصداقية للمستخدمين، إلا أن ذلك لا يمنع الغير من الدخول إلى موقع Square trade لطلب خدمة الوساطة.

المرحلة الثانية: بعد استلام المركز للطلب يقوم بدراسته وقبوله، ثم يقوم بتأكيد لمقدم الطلب يعلمه باستلام الطلب وقبول النزاع.

المرحلة الثالثة: يقوم المركز بتبليغ الطرف الآخر، ويسأله فيما إذا كان يرغب في تسوية النزاع عن طريق الوساطة الإلكترونية، فإذا كان جوابه الرفض فإن إجراءات الوساطة تنتهي ويتم إبلاغ طالب الوساطة بأن الوساطة الإلكترونية غير ممكنة، أما إذا كانت إجابته قبول الوساطة، تبدأ عملية الوساطة ويتم تبليغ الطرف الآخر.

أما إذا قدم الطلب من كلا الطرفين يكتفي المركز عند استلامه الطلب بإرسال تأكيد إلى طرفي النزاع يخطرهما من خلاله باستلام طلب الوساطة والتاريخ المحدد لبداية عملية الوساطة، وهو ما نصت عليه المادة 4 من قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي. ومع ذلك، إذا لم يتلق الطرف الأول أي قبول لتلك الدعوة خلال الفترة المحددة، فسيتم اعتبار ذلك بمثابة رفض لطلب الوساطة.

ب– توجيه الإشعار: حتى يتحقق الهدف من الوساطة الإلكترونية، وحتى تتاح لكل طرف فرصة متكافئة للوصول إلى تسوية مرضية، يتعين إشعار طرفي النزاع بقبول طلب الوساطة، وعليه يتم توجيه الإشعار وفق لمركز Square trade بمجرد قيام المدعي بإكمال استمارة التقديم، مزود الخدمة في المركز يقوم وعبر البريد الإلكتروني

الاتصال بالمدعي لإبلاغه قبول القضية، ورمز دخول كلمة السر تسمح له الولوج إلى قاعدة الوساطة الإلكترونية، ومن ثم يجري إبلاغ الطرف الآخر عبر بريده الإلكتروني، ليتم التواصل فيما بينهم وتبادل الآراء حول القضية.

مع العلم أنه يعطي بعض مزودي خدمات حل النزاعات على شبكة الأنترنت الأطراف صلاحية تعيين الوسيط عن طريق اختياره عبر لائحة أسماء مع بيانات مختلفة متوافرة على الموقع، أما البعض الآخر، فيقومون بالاتصال بالمدعى عليه لأخذ موافقته على استعمال الخدمة، وذلك قبل تسجيل الطلب، وتعيين الوسيط، فإذا وافق على استعمال الخدمة، يعين الوسيط وتنطلق آلية الوساطة[36] في مرحلتها الثانية، حيث يتم في هذه المرحلة مناقشة موضوع النزاع واستخراج نقاط الخلاف الجوهرية، وذلك بعد إرسال بريد إلكتروني متضمن اسم المرور من قبل الوسيط لكل من طرفي النزاع، يستطيع طرفي النزاع من خلال الدخول إلى صفحة النزاع المعدة على موقع المركز، ليتمكنوا من حضور جلسات الوساطة لمناقشة طلباتهم والتداول معهم حول موضوع النزاع بهدف التوصل إلى حل وسيط يقبله الطرفين[37].

ج- رسوم الوساطة الإلكترونية

بما أن الوساطة الإلكترونية مدفوعة الأجر، فإن الرسوم لها أهمية في بدء سير إجراءات الوساطة، وحسب مركز الوساطة square trade ، فإنه يقدر رسوم الوساطة وفقا لقيمة المبلغ المتنازع عليه، إذ يستوفي (50 دولار) عن النزاع الذي لا تزيد قيمته عن (1000 دولار) أما إذا زاد المبلغ عن ذلك فيستوفي عنه (40 دولار) زائدا بذلك 5% من قيمة النزاع، على ألا تزيد في جميع الحالات عن (2500 دولار) هذا بعد استيفاء (20 دولار) عن تسجيل طلب الوساطة، ويعفي هذا المركز عملاءه، أو يخفض لهم رسوم الوساطة، إذا كانوا من عملاء لشركات المسجلة لديه[38].

المطلب الثاني: الجلسات الإلكترونية للوساطة وآثارها

إن بموافقتي فريقي النزاع على الوسيط والإجراءات، يتم الانتقال للمرحلة التالية من الوساطة، وهي مناقشة موضوع النزاع وإثارة نقاط الخلاف الجوهرية، وذلك بعد أن يقوم الوسيط بإرسال بريد إلكتروني لكل من طرفي النزاع، بالإضافة لتحديد ميعاد جلسات الوساطة، ليتم الانتقال للمرحلة قبل الأخيرة من الوساطة الإلكترونية في عقد جلسات الوساطة وبحث المدى الذي يمكن أن يذهب إليه المتنازعين في طلباتهما، ليقوم الوسيط بعدها بصياغة اتفاق التسوية النهائي وعرضه على المتنازعين للتوقيع عليه.

الفرع الأول: جلسات الوساطة الإلكترونية

إن الوساطة الالكترونية، لا تقتصر على طرفي النزاع، انما تتطلب تدخل شخص ثالث (وسيط)، يكون الوسيط دوما حكما شخصيا طبيعيا وتوافرت فيه الشروط الحيدة والنزاهة والاستقلالية، فهو مدعو من قبل أطراف النزاع لمساعدتهم على التوصل إلى اتفاق، والتواصل معهم.

وعليه يتم تعيين الوسيط وفق نظام Square trade من قبل الأمانة العامة التي تقوم باختيار الوسيط استنادا إلى نوع النزاع وطبيعته وأيضا على الخبرة التي يمتلكها الوسيط واللغات التي يجيدها ولتنسجم مع لغة طرفي النزاع، إلا أن نظام Square trade، يسمح للأطراف الاتفاق على اختيار وسيط من قائمة تحوي على ما

يقارب 150 وسيط[39]، وبعد الموافقة من كلا الطرفين على عملية الاختيار يبدأ الوسيط بتوضيح للطرفين آلية فض النزاع والطريقة التي يفضلانها لعقد جلسات الوساطة، إذ قد تكون إما عن طريق البريد الالكتروني e-mail أو عن طريق غرفة المخاطبة من خلال غرفة الاجتماعات الالكترونية les salles conférence électroniqueأو عن طريق اجتماع ثنائي مصور بالفيديو réunion vidéo ، أو عن طريق رسائل الدعوى les message [40] ، بعد ذلك يبدأ الوسيط بدعوة الطرف الآخر بواسطة الآلية التي تم اختيارها إلى ولوج الموقع الإلكتروني بحيث يشرح له طلبات الطرف الآخر مقدم طلب الوساطة الإلكترونية، ويعتبر هذا الموقع المخصص للقضية، مكان للنقاش بين الأطراف، يدخل بعدها الوسيط الإلكتروني في اتصال مع المدعي بغية معرفة موضعه، وتوقعاته من استعمال خدمة الوساطة الإلكترونية، كذلك يفعل الوسيط مع المدعى عليه، بحيث يحاول معرفة طلباته ونواياه، فإذا كانت مطابقة مع طلبات المدعي، تكون الوساطة ممكنة يباشر بعدها الوسيط بطرح الحلول على الأطراف لمناقشتها[41].

ويدلي كل فريق أمام الوسيط بوجهة نظره، إضافة إلى المعلومات المكملة كالبيانات المالية، التقارير والمستندات التي يحوزتهم، ويبقى الحل بين يدي أطراف النزاع، لكن الوسيط يقوم بمساعدتهم على التواصل، وبإجراء الحوارات والتشاور مع الأطراف، والعمل على تقسيم المشكلة إلى قضايا فرعية، وتحليل النزاع لمساعدة الأطراف على الوصول إلى تسوية مرضية للجانبين، ويتم تخزين جميع المعلومات المتعلقة بالقضية في صفحة خاصة محمية بكلمة سر، وذلك لمنح الأطراف المزيد من الثقة، ولدى Square trade محرك اتصالات متطور يعمل على تذكير الأطراف المشاركة بجدول الجلسات لضمان تواصلهم مع الوسيط.

مع العلم أنه ومن خلال جلسات الوساطة يستطيع كل طرف تعديل طلباته أو بياناته التي قدمها للمركز أو التي أرفقها بطلب من الوساطة، وهذه العملية تتم بواسطة النقر على الخانة المخصصة له بعد الدخول إلى عنوان الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز، ثم يقوم بإدخال العنوان البريدي وكلمة المرور الذي سبق وأن أرسله الوسيط والخاص بالنزاع المراد إجراء التعديل عليه، وفي نهاية هذه العملية تظهر قائمة على شاشة الحاسوب تتضمن القضايا وأرقامها ليقوم باختيار رقم القضية المطلوبة والدخول عليها بالنقر على الخانة الخاصة بها، وإجراء التعديل المراد القيام به، بعد ذلك ينقر على المفتاح الخاص مع إرسال نسخة للوسيط وعدد المتنازعين[42].

الفرع الثاني: آثار جلسات الوساطة الإلكترونية

بعد إنهاء جلسات الوساطة الإلكترونية وطرفي النزاع وتبادل المناقشات، فإذا توافق الأطراف على نتيجة واحدة، يكون النزاع محلولا، ويصار عندها إلى تحضير اتفاق من قبل الوسيط الإلكتروني، بغية تجسيد التوافق، ويرسل إلى الأطراف، وعند هذا الحد تعتبر القضية منتهية، ولكن إذا فشلت مساعي الوسيط في التوصل إلى نتيجة مرضية منتهية لطرفي النزاع وبهذا تكون النتيجة عدم التوصل لاتفاق فتنتهي الإجراءات دون التوصل إلى حل، وقد يحاول الأطراف تسوية النزاع عبر اللجوء إلى التحكيم الإلكتروني عند شعورهم عدم جدوى الوساطة.

أولا: تسوية النزاع نهائيا وفقا لمركز Square trade

عندما يتم التوصل بين الوسيط وطرفي النزاع إلى تسوية مقبولة لكلا الطرفين نتيجة محاولات الوساطة الإلكترونية ، ينبغي على الطرفين النقر على (قبول ضمن نافذة برامج منصة Square trade)، وعلى الوسيط الإلكتروني بعد ذلك أن يكتب ما اتفق عليه المتقاضون في اتفاق دائم يشهد على نيتهم ورضاهم وقبولهم في مستند يسمى (اتفاق التسوية)[43].

عند انتهاء الوسيط الإلكتروني من إعداد اتفاقية التسوية، يقدم اتفاقية التسوية لكلا الطرفين للتوقيع عليها. أما بعد التوقيع فلا يجوز لأي طرف الانسحاب منها لأنها أصبحت نهائية وملزمة للطرفين. وهذا وفق ما نص عليه قانون الأونسيترال بشأن التوفيق التجاري الدولي حيث أنه في حالة قيام أطراف النزاع بتنفيذ اتفاقية التسوية، فإن هذه الاتفاقية تكون ملزمة وفعالة ولكن تشريع الدولة قد يتضمن آلية يتم بموجبها تنفيذ اتفاقيات التسوية أو إحالتها لأحكام تنظم طريقة تنفيذها.

وما يلاحظ أن المركز يتيح للأطراف إعادة فتح القضية في المستقبل عندما لم يوفي طرف بالتزامه في القرار المتفق عليه، إلا أنه يجب أن يكون خلال اسبوعين من تقديم طلب الوساطة الأولى[44].

ثانيا: عدم التوصل لاتفاق وفقا لمركز Square trade

إذا فشل الوسيط الإلكتروني في الوصول إلى تسوية ودية ووصول المتقاضين إلى طريق مسدود أو انسحاب أي منهم من إجراءات الوساطة دون أي أسباب لذلك، قبل التوقيع على اتفاقية التوفيق النهائية والملزمة، تعتبر الوساطة الإلكترونية منتهية وفقًا لذلك، فالوسيط لا يتمتع بسلطة حسم النزاع، وإنما يحاول عبر شبكة الأنترنت الأخذ بيد الأطراف نحو الاتفاق، أي يكتفي الوسيط بمساندتهم ومساعدتهم على توضيح بعض أوجه الحل.

خاتمة:

إن الدراسة التي قمنا بها للوساطة في منازعات التجارة الإلكترونية كوسيلة حديثة وبديلة للتسوية يكشف بوضوح عن أهمية هذه الوسيلة وتماشيها مع التطور التكنولوجي وتلائم طبيعة التجارة الإلكترونية، ويعزى ذلك كله إلى السهولة والسرية والتكاليف المنخفضة وسرعة فض المنازعات، ونستطيع أن نبرز ما تمخض عن هذا البحث من نتائج وتوصيات على النحو التالي :

النتائج:

– إن الوساطة الإلكترونية هي وسيلة من وسائل تسوية المنازعات الإلكترونية، تتم باستخدام وسيلة من وسائل الاتصال الإلكترونية بدءا من ملء نموذج طلب التسوية مرورا بالإجراءات التي تفرغ في اشكال الكترونية وانتهاء بصدور قرار التسوية المنهي للنزاع وهي بذلك تهدف إلى تحسين بيئة العمل الإلكترونية وتأمينها من خلال تسوية المنازعات الإلكترونية.

– تعتبر الوساطة الإلكترونية من أكثر الوسائل فاعلية لتسوية المنازعات الالكترونية ولا سيما التجارية منها، وتتميز بفعالية وذلك لقلة تكلفتها وسرعتها، لأنها تتم عبر عالم افتراضي باستخدام الوسائل الإلكترونية المعروفة، يضاف

إلى ذلك أنها تنهي النزاع بطريقة ودية مرضية للطرفين، مما يجعلها أفضل وسيلة لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية.

– إن الوساطة الإلكترونية هي ليست بديل عن الوساطة التقليدية، وانما هي امتداد لها، على اعتبار أن التطور التكنولوجي قد أصاب كل شيء، ولذلك الوساطة الإلكترونية ظهرت نتيجة التطور التكنولوجي وتزاوجها مع الوساطة التقليدية.

– إن الملاحظات التقنية الصادرة عن الأونيسترال وإن كانت تشكل خطوة في الاتجاه الصحيح كونها تنص على إمكانية تسوية منازعات التجارة الإلكترونية عبر الوساطة الإلكترونية إلا أنها لا تصلح لأن تشكل أساس قابل للاعتماد عليه بشكل كامل لتسوية تلك المنازعات كون أنها لا ترقى لمستوى قانون نموذجي أو اتفاقية دولية.

– أغفلت الملاحظات التقنية الصادرة عن الأونيسترال تناول مسألة تسوية منازعات التجارة الإلكترونية عبر التحكيم في حال فشل الوساطة. ناهيك عن أنها مصممة لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية عبر الوساطة التي تدار بواسطة مؤسسات فقط ما يعني أنها استثنت الوساطة التي تدار عبر وسيط خاص أو أكثر.

التوصيات:

نقترح على المشرع الجزائري النص بشكل صريح، إمكانية أطراف النزاع اللجوء إلى الوساطة الإلكترونية لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية، بعيداً عن القضاء والتحكيم، من أجل تطوير الاقتصاد الوطني على غرار الدول الكبرى المتقدمة اقتصاديا، وذلك للميزات التي تم ذكرها.

توفير نظام إلكتروني يسمح للمتنازعين بإحالة خلافهم لمركز الوساطة وتبادل البينات والتفاوض من خلاله، مع الاعتراف بالقرارات الصادرة عن هذه المراكز وإضفاء القوة التنفيذية عليها.

التشجيع على اللجوء للوسائل الرقمية غير القضائية لفض منازعات التجارة الإلكترونية، لما يحققه من سرعة في نظر وفض المنازعات، فضلا عما يحققه للدولة من تخفيف العبء الملقى على القضاء.

تشديد العقوبات بحق كل من ينتهك الصفحات الإلكترونية الخاصة بفض النزاعات خاصة المتعلقة منها بالتجارة الإلكترونية.

قائمة المراجع:

القوانين:

1. قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 .

الكتب:

1. أحمد عبد الكريم سلامة، **النظرية العامة للوسائل الودية لتسوية المنازعات**، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2013.
2. أكرم فاضل سعيد، **المعين في دراسة التأصيل القانوني لحق الالتجاء إلى الوساطة كحل بديل للنزاعات المدنية والتجارية**، المركز العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر 2018.
3. إلياس ناصيف، **العقود الدولية– العقد الإلكتروني في القانون المقارن–**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009.

4. شربل وجدي القارح، **قانون الأنترنت "التفاوض والوساطة على شبكة الأنترنت"**، الجزء الأول، المنشورات الحقوقية، لبنان، 2011.

5. عبد الصبور عبد القوي علي مصري، **التنظيم القانوني للتحكيم الإلكتروني**، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2013.

6. محمد ابراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني، **الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، الوساطة، التوفيق، التحكيم، المفاوضات المباشرة**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2010.

المقالات:

1. آلاء يعقوب النعيمي ، "الاطار القانوني لاتفاق التحكيم الالكتروني" ، **مجلة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية**، الشارقة, الإمارات العربية المتحدة، المجلد السادس، العدد الثاني، 2009.

2. حمدان صالح زيدان العبادي، "أثر الوسائل التكنولوجية الحديثة على التحكيم"، **رسالة ماجستير في القانون الخاص**، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2018.

3. ختان عبد الحسن شنان، حسن علي كاظم، "الوساطة الإلكترونية وسيلة في تسوية المنازعات"، **مجلة الكلية الإسلامية الجامعة**، العراق، محافظة النجف، المجلد 1، العدد 50، الجزء 1، 2018.

4. علاء عبد الأمير موسى النائلي، "المفاوضات الإلكترونية كوسيلة لفض منازعات التجارة الدولية دراسة مقارنة"، **مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية**، جامعة بابل كلية القانون، المجلد7، العدد 4، 31 ديسمبر 2015.

5. محمد جلال حسن، افان عبد العزيز رضا، "إعمال قواعد التنازع على الوسائل البديلة لتسوية المنازعات الإلكترونية، دراسة تحليلية"، **دراسات قانونية وسياسية**، مركز الدراسات القانونية والسياسية، كلية القانون والسياسة، جامعة السليمانية/إقليم كردستان، العراق، السنة الرابعة، العدد (الثامن)، تشرين الأول 2016.

6. مهند عزمي أبو مغلي، محمد ابراهيم أبو الهيجاء، "الوسائل الرقمية لفض المنازعات المدنية"، **دراسات علوم الشريعة والقانون**، جامعة الشرق الأوسط، عمان ، الأردن، المجلد 36، 2009.

7. هند فايز أحمد، شيعان فراس كريم، "الوساطة في المنازعات الإلكترونية"، **مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية**، المجلد6، العدد3، 30 سبتمبر 2014، كلية القانون، جامعة بابل، العراق.

الأطروحات والمذكرات:

1. سمير خليفي، "حل النزاعات في عقود التجارة الإلكترونية"، **مذكرة ماجستير في القانون، تخصص قانون التعاون الدولي**، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، 2010.

2. ضحى ابراهيم محمد صقر الزياني، "شرط التحكيم في العقود المدنية"، **أطروحة دكتوراه في القانون الخاص**، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر، 2003.

3. عروي عبد الكريم، "الطرق البديلة في حل المنازعات القضائية، الصلح والوساطة القضائية طبقا لقانون الإجراءات المدنية والإدارية"، **مذكرة الماجستير فرع العقود والمسؤولية**، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، 2012.

4. محمد أحمد علي المحاسنة، "تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، نحو إيجاد منظومة للقواعد الموضوعية الموحدة"، **رسالة ماجستير في القانون**، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2006.

5. محمد نبهي، "الطرق البديلة لتسوية النزاعات التجارية"، **مذكرة ماجستير في قانون الأعمال**، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، 2012.

الملتقيات:

1. هاني محمد البوعاني، "الآليات والوسائل البديلة لحسم منازعات العقود التجارية"، **ورشة العمل** الوطنية الثانية لمناقشة مسودة التقرير الوطني الخاص بإنفاذ العقود التجارية، واسترداد الديون في الجمهورية اليمنية، صنعاء، اليمن، 20 ديسمبر 2009.

Articles

1. Ethan Katsh, "Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes Through Code", **The New York Law School Law Review**, Volume 49,Issue 1, January 2004, New York.
2. Murad Al –Tarawneh, "MEDIATION IN ELECTRONIC DISPUTE", G**lobal Journal of Politics and Law Research**, European Centre for Research, Training and Development (ECRTD), United Kingdom, Vol.7, No.6, September 2019

Internet sites

1. Ebner, Noam, E-Mediation (2012). M.S. Abdel Wahab, E. Katsh & D. Rainey (Eds.) Online Dispute Resolution: Theory and Practice, The Hague: Eleven International Publishing, 2012, Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2161451,p378. Date of entry to the site:02/12/2020, Hour of entry to the site:10.30
2. Karim Benyekhlef, Fabien Gélinas, Online Dispute Resolution, Lex Electronica, vol.10 n°2 (Été/Summer 2005)

https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/605/benyekhlef_gelinas.pdf?sequence=1&isAllowed=y, Date of entry to the site: 03/12/2020, Hour of entry to the site:11.00.

3. Steve Abernethy, Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Systems, Proceding of UNECE Forum on ODR 2003. website: https://www.mediate.com/Integrating/docs/Abernethy.pdf, Date of entry to the site:01/12/2020, Hour of entry to the site:08.30

الهوامش:

[1]– مهند عزمي أبو مغلي، محمد ابراهيم أبو الهيجاء، "الوسائل الرقمية لفض المنازعات المدنية"، **دراسات علوم الشريعة والقانون**، جامعة الشرق الأوسط، عمان ، الأردن، المجلد 36، 2009، ص 784.

[2]– إلياس ناصيف، **العقود الدولية– العقد الإلكتروني في القانون المقارن–**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009، ص 316.

[3]– محمد ابراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني، **الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، الوساطة، التوفيق، التحكيم، المفاوضات المباشرة**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2010، ص 26.

[4]– أحمد عبد الكريم سلامة، **النظرية العامة للوسائل الودية لتسوية المنازعات**، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2013، ص 139.

[5]–Karim Benyekhlef, Fabien Gélinas, Online Dispute Resolution, Lex Electronica, vol.10 n°2 (Été/Summer 2005), p 45.

منشور على الموقع:

https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/605/benyekhlef_gelinas.pdf?sequence=1&isAllowed=y, Date of entry to the site:03/12/2020, Hour of entry to the site:11.00.

[6]– محمد أحمد علي المحاسنة، "تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، نحو إيجاد منظومة للقواعد الموضوعية الموحدة"، **رسالة ماجستير في القانون**، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2006، ص 177.

[7]– علاء عبد الأمير موسى النائلي، "المفاوضات الإلكترونية كوسيلة لفض منازعات التجارة الدولية دراسة مقارنة"، **مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية**، جامعة بابل كلية القانون، المجلد7، العدد 4، 31 ديسمبر 2015، ص 520.

[8]– لقد واءم المشرع الجزائري مواكبتا منه للثورة التكنولوجية الأحكام المتعلقة بالتعبير عن الارادة مع ما يترتب عن هذه الثورة من نتائج وتمثل ذلك في تنظيم مجال المعاملات والمبادلات الإلكترونية، بالقانون 05-10 المعدل والمتمم للقانون المدني، وبإصداره قانون التوقيع والتصديق الإلكتروني 15-04، والذي تلاه قانون التجارة الإلكترونية 15-08، والمرسوم التنفيذي رقم 16-142 المحدد لكيفيات حفظ الوثيقة إلكترونيا.

[9]– المادة 1 فقرة 3 من قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 على الموقع:

http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

[10]– مهند عزمي أبو مغلي، محمد ابراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 785.

[11]– سمير خليفي، "حل النزاعات في عقود التجارة الإلكترونية"، **مذكرة ماجستير في القانون، تخصص قانون التعاون الدولي**، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، 2010، ص 131.

[12]– نفس المرجع، ص 133.

[13]– محمد ابراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 29.

[14]– ختان عبد الحسن شنان، حسن علي كاظم، "الوساطة الإلكترونية وسيلة في تسوية المنازعات"، **مجلة الكلية الإسلامية الجامعة**، العراق، محافظة النجف، المجلد 1، العدد 50، الجزء 1، 2018، ص 547.

[15]– آلاء يعقوب النعيمي ، "الاطار القانوني لاتفاق التحكيم الالكتروني" ، **مجلة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية** ، الشارقة, الإمارات العربية المتحدة، المجلد السادس، العدد الثاني، 2009، ص206.

[16]– هاني محمد البوعاني، "الآليات والوسائل البديلة لحسم منازعات العقود التجارية"، **ورشة العمل** الوطنية الثانية لمناقشة مسودة التقرير الوطني الخاص بإنفاذ العقود التجارية، واسترداد الديون في الجمهورية اليمنية، صنعاء، اليمن، 20 ديسمبر2009، ص 7.

[17]– محمد نبهي، "الطرق البديلة لتسوية النزاعات التجارية"، **مذكرة ماجستير في قانون الأعمال**، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، 2012، ص 32.

[18]– ضحى ابراهيم محمد صقر الزياني، "شرط التحكيم في العقود المدنية"، **أطروحة دكتوراه في القانون الخاص**، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص87.

[19]– عروي عبد الكريم، "الطرق البديلة في حل المنازعات القضائية، الصلح والوساطة القضائية طبقا لقانون الإجراءات المدنية والإدارية"، **مذكرة الماجستير فرع العقود والمسؤولية**، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، 2012، ص 29.

[20]– شربل وجدي القارح، **قانون الأنترنت "التفاوض والوساطة على شبكة الأنترنت"**، الجزء الأول، المنشورات الحقوقية، لبنان، 2011، ص 150.

[21]– أكرم فاضل سعيد، **المعين في دراسة التأصيل القانوني لحق الالتجاء إلى الوساطة كحل بديل للنزاعات المدنية والتجارية**، المركز العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر 2018، ص 73.

[22] - Ebner, Noam, E-Mediation (2012). M.S. Abdel Wahab, E. Katsh & D. Rainey (Eds.) Online Dispute Resolution: Theory and Practice, p. 357, The Hague: Eleven International Publishing, 2012, Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2161451,p378. Date of entry to the site:02/12/2020, Hour of entry to the site:10.30

[23]– مهند عزمي أبو مغلي، المرجع السابق، ص 785.

[24] - Ebner, Noam, Op Cit, p 378.

[25]– مهند عزمي أبو مغلي، محمد ابراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 785.

[26]– عبد الصبور عبد القوي علي مصري، **التنظيم القانوني للتحكيم الإلكتروني**، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2013، ص 48.

[27]– حمدان صالح زيدان العبادي، "أثر الوسائل التكنولوجية الحديثة على التحكيم"، **رسالة ماجستير في القانون الخاص**، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2018، ص 26.

[28]– عبد الصبور عبد القوي علي مصري، المرجع السابق، ص 49.

[29]– مهند عزمي أبو مغلي، المرجع السابق، ص 784.

[30]– هند فايز أحمد، شيعان فراس كريم، "الوساطة في المنازعات الإلكترونية"، **مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية**، المجلد6، العدد3، 30 سبتمبر 2014، كلية القانون، جامعة بابل، العراق، ص 252.

[31]– مهند عزمي أبو مغلي، المرجع السابق، ص 784.

[32]– تأسست SquareTrade في منتصف عام 1999 ومنذ ذلك الحين استخدمت تسوية المنازعات عبر الإنترنت (ODR) في أكثر من 800000 نزاع في أكثر من 120 دولة. بالإضافة إلى ذلك، قامت SquareTrade بدمج ODR في أكبر برنامج Trustmark على الإنترنت لبائعي الأعمال الصغيرة عبر الإنترنت (SquareTrade Seal). يتم توسيع هذه الجهود في تطوير أنظمة وعمليات تسوية المنازعات عبر الإنترنت والتحقق منها وعلامة الثقة لدعم المعاملات عبر الإنترنت بشكل مستمر بما في ذلك الاستخدام للمنازعات في السياقات التقليدية غير المتصلة بالإنترنت. دخلت SquareTrade في شراكة مع أكبر سوق عبر الإنترنت في العالم ، eBay ، للتعامل مع النزاعات بين المشترين والبائعين في جميع أنحاء العالم. تتمثل مهمة SquareTrade في "بناء الثقة في المعاملات" وتشجيع التجارة عبر الإنترنت من خلال تقليل المخاطر على المشترين والبائعين. تسعى SquareTrade إلى تعزيز الثقة من خلال SquareTrade Seal ، متبوعة بشبكة أمان من سهولة الوصول والالتزام المسبق من قبل أعضاء الختم بـ ODR.

أنظر في ذلك:

Ethan Katsh, “Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes Through Code”, **The New York Law School Law Review**, Volume 49,Issue 1, January 2004, New York, p 277,278.

[33]– محمد جلال حسن، افان عبد العزيز رضا، "إعمال قواعد التنازع على الوسائل البديلة لتسوية المنازعات الإلكترونية، دراسة تحليلية"، **دراسات قانونية وسياسية**، مركز الدراسات القانونية والسياسية، كلية القانون والسياسة، جامعة السليمانية/إقليم كردستان، العراق، السنة الرابعة، العدد (الثامن)، تشرين الأول 2016، ص 51.

[34]– نفس المرجع ونفس الصفحة

[35] –[35] –Murad Al –Tarawneh, “MEDIATION IN ELECTRONIC DISPUTE”, G**lobal Journal of Politics and Law Research**, European Centre for Research, Training and Development (ECRTD), United Kingdom, Vol.7, No.6, September 2019, p 76.

[36]– شريل وجدي القارح، المرجع السابق، ص 113.

[37]– محمد ابراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 35.

[38] –Murad Al –Tarawneh, Op Cit, p 77, 78.

[39] - Steve Abernethy, Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Systems, Proceding of UNECE Forum on ODR 2003, p 14
website: https://www.mediate.com/Integrating/docs/Abernethy.pdf, Date of entry to the site:01/12/2020, Hour of entry to the site:08.30

[40]– محمد إبراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 35.

[41] – Steve Abernethy, op.cite.p.18

[42]– سمير خليفي، المرجع السابق، ص 138.

[43] - Steve Abernethy, op.cit.p 14

[44] -Idem.