دور التحكيم الإلكتروني في تسوية منازعات الاستهلاك الإلكتروني

The role of electronic arbitration in settling electronic consumption disputes

النحوي سليمان، مخبر الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثليجي – الأغواط –
simon.taha123@gmail.com
لحرش أيوب التومي*، مخبر الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثليجي – الأغواط –
lahrecheayoubtoumi@gmail.com
بوفاتح أحمد، مخبر الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثليجي – الأغواط –

تاريخ إرسال المقال: 2020/08/30 تاريخ قبول المقال: 2021/03/29 تاريخ نشر المقال: 2021/05/29

الملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على التحكيم الإلكتروني ودوره في تسوية منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت، باعتباره طريقا بديلا عن الطرق القضائية العادية وما تتسم به من تعقيدات وعدم فعالية، وهذا بالنظر للأهمية الكبيرة والمكانة التي أصبح يحظى بها في الوقت الراهن، بما يوفره من مزايا عديدة تستجيب لمتطلبات التطور الحاصل في المعاملات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: التحكيم الإلكتروني، مراكز التحكيم، إجراءات التحكيم.

Abstract:

Through this study we aim to is to try to shed light on the electronic arbitration and its role in the settlement of consumer disputes concluded through the internet, as an alternative to ordinary judicial methods and the complexity and ineffectiveness, and this in view of the great importance and status it is now with many advantages that respond to the requirements of the evolution of electronic transactions.

Key words: Electronic Arbitration, Arbitration Centers, Arbitration Proceedings.

مقدمة:

لقد أدى استخدام الشبكة الدولية للانترنت في مجال المعاملات التجارية إلى إبهار المستهلكين وجذبهم إلى التعاقد، من خلال العرض الهائل للإعلانات الاشهارية حيث أصبحت السلع التي كانت تعرض في العالم المادي معروضة في العالم الإلكتروني للمشترين من جميع أنحاء العالم، هذا التحول الجذري الذي طرأ على التعامل التجاري أضفى عليه طابع جديد لم يكن معروف من قبل حيث حوله من تعامل قائم على العلاقات

* المؤلف المرسل

المباشرة بين المتعاملين إلى تعامل يعتمد على استخدام الوسائل الإلكترونية، مما أدى إلى توسع وعالمية عقود الاستهلاك المبرمة على شبكة الانترنت، بحيث أصبح جميع أطراف العلاقة الاستهلاكية من مستهلك ومنتج وبائع يلتقون عن بعد.

ومع ازدياد المعاملات التجارية المبرمة عبر شبكة الانترنت، زاد معها حجم المنازعات، ولما كان اللجوء إلى القضاء العادي يشكل عبئا كبيرا على طرفي النزاع وخاصة المستهلك من حيث تعقيد الإجراءات وصعوبة تحديد القانون الواجب التطبيق والمحكمة المختصة بالنظر فيها وطول أمد التقاضي زيادة على المصاريف القضائية المكلفة والتي لا تتناسب مع قيمة تلك المنازعات التي يغلب عليها الطابع الاستهلاكي عادة، كان من الضروري البحث على أساليب وطرق أخرى لتسوية هذه المنازعات تكون أكثر مرونة بعيدا عن الشكليات القانونية وخارج أسوار المحاكم الرسمية وباستخدام وسائط الكترونية وبأقل تكلفة من خلال التوفيق بين الخصوم ودون الحاجة لتواجدهم المادي، الأمر الذي جعل من الطرق البديلة لحل المنازعات تجد سبيلا لها وتشغل حيزا هاما في تسويتها، ولعل أوسعها انتشارا في وقتنا الحالي التحكيم الإلكتروني أو الرقمي لما له من أهمية ودور فعال في حسم منازعات التجارة الالكترونية الناتجة عن التطور الاقتصادي الهائل واستخدام التقنية الإلكترونية في إبرام العقود والمعاملات التجارية، ومن هنا كان التساؤل عن دور آلية التحكيم عبر الوسائل الإلكترونية في حل منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت بعيدا عن القضاء العادي؟ وهو ما سنحاول الإجابة عليه من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مفهوم التحكيم الإلكتروني:

يرجع أساس ظهور التحكيم الالكتروني إلى ظهور مناخ وبيئة جديدة تتم في إطارها المعاملات التجارية المتمثلة في شبكة الانترنت، وبالتالي يعد من بين المصطلحات والمفاهيم الحديثة والجديدة في ميدان العلوم القانونية، وتكمن أهميته في كونه يتماشى ويتلاءم مع خصوصية معاملات التجارة الإلكترونية التي تتسم بالسرعة والمرونة في مجملها.

المطلب الأول: تعريف التحكيم الإلكتروني:

التحكيم الإلكتروني هو "نظام قضائي من نوع خاص يتفق بموجبه الأطراف على إحالة النزاع وبشكل اختياري إلى طرف ثالث محايد لتسوية النزاع باستخدام وسائل الاتصال الحديثة وفقا لقواعد تنظيمية خاصة ملائمة لموضوع النزاع وأسلوب التسوية وذلك لإصدار حكم ملزم للأطراف"،[1] كما يعرف بأنه " اتفاق أطراف علاقة قانونية لإخضاع المنازعة التي نشأت أو ستنشأ مستقبلا عن علاقة تجارية أو غيرها الكترونية كانت أو عادية على جهة أخرى غير القضاء للفصل فيها بإجراءات الكترونية وإصدار حكم ملزم لها".[2]

انطلاقا من هذه التعريفات نجد بأن التحكيم الإلكتروني لا يختلف عن التحكيم التقليدي إلا من حيث الوسيلة والآلية الإلكترونية التي تتم بمقتضاه إجراءاته والتي تستدعيها مقتضيات العالم الافتراضي.

يكتسب التحكيم الإلكتروني الطابع الإلكتروني من الكيفية التي يتم بها عبر شبكة الانترنت، ويكمن جوهره في وجود أتفاق على عرض النزاع الذي نشأ أو سينشأ مستقبلا والمرتبط بعلاقة تجارية الكترونية على محكم أو عدة محكمين، وذلك عبر مراحل وإجراءات تتم بصفة الكترونية بدءا من مرحلة إبرام اتفاق التحكيم إلى إجراءات الخصومة التحكيمية وصولا إلى مرحلة صدور الحكم التحكيمي.[3]

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية للتحكيم الإلكتروني:

إن قيام التحكيم على الاتفاق في مصدره وانتهائه بقرار يشبه إلى حد كبير الحكم القضائي أدى إلى الاختلاف حول طبيعته القانونية، فهناك من اعتبره عقدا رضائيا ملزم للجانبين من عقود المعاوضة طالما أنه يقوم على أساس مبدأ سلطان الإرادة، واستندوا في ذلك على أن اتفاق التحكيم هو الذي يؤدي إلى إخراج النزاع من سلطان القضاء وإسناده إلى محكم خاص كما أنه يعين القواعد الإجرائية الواجب إتباعها والقانون الواجب التطبيق،[4] وبالتالي فإن القرار الذي يصل إليه المحكم في النهاية ما هو إلا محصلة لتطبيق الشروط التي اتفق عليها الأطراف، وهناك من اعتبره ذو طبيعة قضائية واستندوا في ذلك على أنه قضاء إجباري ملزم للخصوم حتى ولو اتفقوا عليه فهو يحل محل قضاء الدولة الإجباري، كما أن المحكم لا يعمل بإرادة الأطراف وحدها، زد إلى ذلك أن حكم المحكم هو عمل قضائي شأنه شأن العمل القضائي الصادر من السلطة القضائية في الدولة يحل بموجبه النزاع ويحوز حجية الشيء المقضي فيه.[5]

في حين اتجه رأي آخر إلى اعتباره ذو طبيعة مختلطة يتمتع بطابع مزدوج عقدي قضائي، ذلك أنه يبدأ بتعاقد الخصوم وينتهي بحكم قضائي، وبالتالي فهو يخضع بداية لأحكام القواعد التي يخضع لها العقد ويخضع نهاية لما يخضع له عمل القاضي من قواعد القضاء.

المطلب الثالث: إيجابيات التحكيم الالكتروني:

يستمد التحكيم الإلكتروني إيجابياته من الدور الفعال الذي يحققه في تسوية منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت، وذلك بالنظر إلى مرونة إجراءاته وقلة تكاليفه وسرعة الفصل في المنازعات والحصول على الحكم وهو ما يتوافق مع طبيعة التجارة الالكترونية، كما يحفظ للأطراف الأسرار المرتبطة بالعقود سواء في مرحلة المرافعة أو بعد صدور قرار التحكيم من خلال مواقع مشفرة لا يكمن الولوج إليها إلا من قبل الأطراف والمحكمين، كما أنه يضمن تجاوز مسألة الاختصاص القضائي وتنازع القوانين،[1] ضف إلى ذلك كله الكفاءة الكبيرة والخبرة الواسعة التي يتميز بها المحكم والذي لا يشترط فيه أن يكون قانونيا، وهو ما يضمن مواكبة أحكام التحكيم لتطور التجارة الإلكترونية في المجال الفني والقانوني.[2]

المبحث الثاني: مراكز التحكيم الإلكتروني:

مراكز التحكيم الإلكتروني أو ما يعرف بمراكز التحكيم عن بعد، يمكن تعريفها على أنها وسيط محايد ونزيه موجود على شبكة الانترنت في الفضاء الافتراضي يوافق أطراف النزاع على العمل معه للوصول إلى حل

للنزاع القائم بينهم، ومن بين أهم هذه المراكز التحكيم الإلكتروني نجد المنظمة العالمية للملكية الفكرية wipo والقاضي الافتراضي والمحكمة الالكترونية وهو ما سنوضحه فيما يلي:[3]

المطلب الأول: المنظمة العالمية للملكية الفكرية "wipo":

ساهمت المنظمة العالمية للملكية الفكرية في تطوير وتفعيل نظام التحكيم الإلكتروني بإجراءات خاصة تتم أمام لجان تحقيق إدارية تتضمن خبراء دوليين في مجال التجارة الإلكترونية.[4]

تعتبر المنظمة العالمية للملكية الفكرية من أشهر المراكز التي تقدم خدمة التحكيم الإلكتروني عبر شبكة الانترنت، وحسب إحصاءات أجريت سنة 2002 أثبتت أنه تم عرض 3700 منازعة تحكيم الكتروني عليها.

المطلب الثاني: القاضي الافتراضي:

يعد برنامج القاضي الافتراضي أحد أهم التطبيقات العملية لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية عن طريق استخدام شبكة الانترنت، تمت تجربته أول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1996.

يتم تعيين القاضي الافتراضي بالتشاور بين أطراف النزاع عن طريق البريد الإلكتروني، مهمته هي الفصل في النزاع في أجل 72 ساعة تبدأ من اللحظة التي يعرض فيها النزاع عليه.

المطلب الثالث: المحكمة الإلكترونية:

هي عبارة عن آلية لحل منازعات المعاملات الإلكترونية عموما والتجارة الإلكترونية خصوصا، وفقا لمراحل وإجراءات الكترونية بدءا من طلب التسوية وانتهاء بصدور الحكم وتسجيله على الموقع الإلكتروني للمحكمة.

في سبيل تدعيم الثقة في نظامها أصدرت المحكمة شهادات مصادقة على المواقع التي تتعامل بالتجارة الإلكترونية تعبيرا عن التزام هذه المواقع أو المسؤولين عنها بتسوية منازعاتهم الإلكترونية في حال وقوعها وفقا لنظام هذه المحكمة الإلكترونية.[1]

المبحث الثالث: إجراءات التحكيم الإلكتروني:

تتضمن إجراءات التحكيم الإلكتروني مجموعة من القواعد تضعها المراكز المقدمة لخدمة التحكيم لتنظيم سير العملية وإتمامها، تتعلق بالمواجهة والدفاع والإثبات واحترام النظام العام ويضاف إلى تلك القواعد الخاصة بالتحكيم التقليدي قواعد خاصة بالتحكيم الإلكتروني، ولعل أبرزها كيفية التواصل بين المتخاصمين والمحكمين عن بعد، كيفية تقديم المستندات الكترونيا والحفاظ على سرية المعلومات التجارية التي تهم الأطراف وموضوع النزاع.

المطلب الأول: إبرام اتفاقية التحكيم الإلكتروني:

وهي تلك الاتفاقية التي يتعهد بمقتضاها أطراف المنازعة الإلكترونية باللجوء إلى التحكيم لتسوية المنازعات التي نشأت أو قد تنشأ بينهما بمناسبة علاقة قانونية معينة عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، وعليه تعتبر اتفاقية التحكيم أساس قيام التحكيم الإلكتروني وبالتالي فهي بذلك تتفق مع التحكيم التقليدي ولا تختلف عنه سوى في الطريقة التي تتم بها وهي الوسيط الإلكتروني.[2]

الفرع الأول: الشروط اللازمة لصحة اتفاقية التحكيم الإلكتروني:

تتمثل الشروط اللازمة لصحة اتفاقية التحكيم الإلكتروني في مجموعة من الشروط التي تنقسم إلى شروط موضوعية وأخرى شكلية وهو ما سنوضحه فيما يلي:

أولا: الشروط الموضوعية لاتفاقية التحكيم الإلكترونية:

1: شرط الرضا: يتمثل في تلاقي إرادة طرفي المعاملة الإلكترونية على اختيار التحكيم الإلكتروني كوسيلة لحل النزاع الناشئ بينهما أو الذي قد ينشأ، ويجب أن يكون خالي من العيوب.

2: شرط قابلية النزاع للتسوية عن طريق التحكيم: إلى جانب شرط الرضا كأساس يقوم عليه التحكيم الإلكتروني، يجب أن يكون النزاع قابلا للحل أو التسوية بطريق التحكيم الإلكتروني.

ثانيا: الشروط الشكلية لاتفاقية التحكيم الإلكتروني:

يشترط في اتفاقية التحكيم الإلكتروني الكتابة التي يجب أن تكون واضحة بحيث يمكن فهم معناه دون لبس، وأن يتم إعدادها وحفظها في ظروف تضمن سلامتها من أي تعديل أو تلاعب، كما يجب أن تكون على دعامة تسمح بإثباتها وبقائها مدة من الزمن مما يمكن استرجاعها لاستخدامها في الإثبات، كما يشترط فيها التوقيع بما يعكس هوية الموقع وتعبيره عن إرادته في المصادقة على محتوى الوثيقة، ضف إلى ذلك كله أنه يجب أن تتضمن اتفاقية التحكيم الإلكتروني أسماء أطراف النزاع ونص الاتفاقية من حيث الإيجاب والقبول والشروط الواردة فيه.[1]

الفرع الثاني: مضمون اتفاقية التحكيم الإلكترونية:

يتمثل مضمون اتفاقية التحكيم الإلكترونية فيما يلي:

أولا: تحديد القانون الواجب التطبيق على التحكيم الإلكتروني:

من المتفق عليه أن اختيار القانون الواجب التطبيق على التحكيم الإلكتروني يخضع لمبدأ سلطان الإرادة، بمعنى أنه يخضع لحرية أطراف النزاع في تحديده بشرط أن لا يكون هناك مساس بالنظام العام.

ثانيا: تحديد هيئة التحكيم:

تتوقف عملية تحديد هيئة التحكيم على إرادة أطراف النزاع من جهة وعلى قبول المحكمين من جهة أخرى، ذلك أن المحكم هو حر في قبول أو رفض المهمة فضلا عن حرية الأطراف في اختيار المحكم ضمن التحكيم الحر أو التحكيم المؤسساتي، ولقد جرى العمل على أن يعين كل طرف في المنازعة محكما على أن يقوم المحكمان باختيار المحكم الثالث.

لا يخضع الأطراف عند تعيينهم للمحكمين لشروط معينة وليسوا مقيدين بقائمة معينة إلا أنه يشترط في المحكمين أن يكون عددهم فردي بالإضافة إلى تمتعهم بالحقوق المدنية واتصافهم بالحياد والاستقلالية والخبرة والكفاءة، ماعدا ذلك يتمتع الأطراف بكامل الحرية في اختيار المحكمين، لكن في حالة وجود صعوبة في

التعيين يتولى القضاء هذه المهمة، في هذه الحالة يتم استبعاد الطريقة الإلكترونية في التعيين على أساس أن القضاء لا يعمل بها.

وعليه يجب أن تحتوي اتفاقية التحكيم الإلكتروني على مجموعة من العناصر، إقرار التحكيم كوسيلة ملزمة لحل النزاع بين الطرفين، تحديد نطاق بند التحكيم، تحديد عدد المحكمين، تحديد طريقة اختيار المحكمين، تحديد لغة التحكيم ومكانه، تحديد القانون الواجب التطبيق على موضوع التحكيم.[1]

المطلب الثاني: دعوى التحكيم الإلكتروني:

تلعب القواعد الإجرائية الخاصة بتنظيم عملية التحكيم الإلكتروني دورا جوهريا لنجاح العملية، فهي عبارة عن سلسلة إجراءات تبدأ بعرض النزاع للتحكيم وسير الدعوى التحكيمية إلى غاية صدور حكم التحكيم.

الفرع الأول: عرض النزاع على التحكيم الإلكتروني:

تبدأ إجراءات التحكيم الإلكتروني بتقديم طلب يدعى طلب التحكيم, يوجهه أحد طرفي النزاع إلى مركز التحكيم المتفق عليه، يخطره برغبته في رفع النزاع إلى التحكيم واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحريكه واستكماله، وذلك من خلال ملئ النموذج المعد سلفا لذلك من قبل المراكز على موقع الانترنت الخاصة بها، مبينا فيه طرفي الدعوى وعناوينهم، طبيعة الخلاف الناجم عن النزاع, الأدلة والبيانات التي يستند إليها لإثبات إدعائه، ويقوم بإرفاق الطلب بنسخة من اتفاق التحكيم، كما يشترط فيه تقديم عدد من النسخ مساوي لعدد الأطراف وعدد المحكمين ودفع المصاريف الإدارية مسبقا والتي تختلف بحسب طبيعة النزاع المعروض على هيئة التحكيم ومراكز التحكيم.

بعد استلام مراكز التحكيم طلب التحكيم يأتي دورها في قبول أو رفض نظر النزاع، فإذا قبل المركز نظر النزاع يتعين عليه إخطار الطرف الثاني بواسطة البريد الالكتروني وتزويده بنموذج الرد، في هذه الحالة يتعين على المحتكم ضده الرد في غضون 20 يوم من تاريخ إخطاره بالطلب, مبينا فيه اسمه بالكامل وبيانات الاتصال به، بالإضافة إلى الرد على المعلومات الواردة في الإشعار بالتحكيم وأدلة الإثبات التي يستند إليها.

بعد إخطار المحتكم ضده يقوم مركز التحكيم بإعداد صفحة عرض النزاع على موقع الكتروني معد لذلك ويمنح الطرفين كلمة المرور التي تخول لهم دخول الموقع والإطلاع على صفحة النزاع، ومن ثم يقوم بإخطار المحكم ويعلمه بمهمته على ضوء إدعاءات وطلبات أطراف التحكيم والمستندات المقدمة من طرفهم، ويدعى ذلك بوثيقة مهمة التحكيم.[1]

الفرع الثاني: سير دعوى التحكيم الإلكتروني:

تعقد جلسات التحكيم الإلكتروني بحسب الاتفاق المبرم بين الأطراف, وتتم غالبا عن طريق تقنية المحاضرة المرئية باعتبارها تقنية تماثل الجلسة التي يكون فيها الأطراف حاضرين شخصيا، حيث تسمح بتبادل الصور والأصوات والمستندات والحجج وسماع الشهود والمحامين والخبراء بسرعة وبشكل متزامن، ويجدر الإشارة هنا

إلى أن جلسات التحكيم الإلكتروني عبر الانترنت تتم وفقا للمبادئ الأساسية، كاحترام حقوق الدفاع والمساواة في معاملة أطراف النزاع والمواجهة بين الخصوم واستمرارية جلسات التحكيم.[2]

الفرع الثالث: حكم التحكيم الإلكتروني:

لا يصدر حكم التحكيم الإلكتروني إلا بعد انتهاء أطراف النزاع واستنفاذ كافة الفرص وقفل باب المرافعات وإحالة القضية على المداولة لتمكين المحكمين من تفحص ودراسة المستندات والأدلة الثبوتية وكل ما قدمه الأطراف أثناء سير عملية التحكيم.

يصدر حكم التحكيم الإلكتروني بأغلبية الأصوات ويجب أن يكون مكتوب ومسبب ويتضمن أسماء المحكمين وجنسياتهم وصفاتهم وتوقيعهم، تاريخ ومكان صدور الحكم التحكيمي، أسماء ومواطن أطراف النزاع، أقوالهم ومستنداتهم، منطوق الحكم.

تقوم مراكز التحكيم بتبليغ منطوق حكم التحكيم الإلكتروني للأطراف خلال 30 يوم من تاريخ صدوره بأية وسيلة من وسائل الاتصال عن بعد تسمح بإقامة الدليل على الإرسال، وبالتالي تنتهي الخصومة التحكيمية بمجرد صدور الحكم التحكيمي الذي يكون له الأثر الملزم بأن ينفذ فور صدوره.

الفرع الرابع: تنفيذ حكم التحكيم الإلكتروني ومدى حجيته:

أولا: تنفيذ حكم التحكيم الإلكتروني:

يعتبر حكم التحكيم الإلكتروني وثيقة رسمية متى تم صدوره عن هيئة التحكيم، وعليه تنفذ الأحكام الصادرة عن المحاكم التحكيمية طوعيا أو إجباريا بطريقة تتماشى مع خصوصية العالم الافتراضي عبر مجموعة من الوسائل منها:

1: خدمات التعهد بالتنفيذ: ويقتضي ذلك وجود عقد بين البائع والمشتري يلتزم بموجبه المتعهد بتنفيذ حكم التحكيم الإلكتروني.[1]

2: صندوق تنفيذ الأحكام: يتطلب ذلك إنشاء صندوق لتنفيذ الأحكام يساهم فيه تجار السوق الإلكترونية على أن يستخدم مركز التحكيم هذه الأموال لتنفيذ حكم التحكيم الإلكتروني.[2]

3: ربط مركز التحكيم الإلكتروني بمصدر بطاقات الائتمان: تقوم هذه الآلية على إبرام مركز التحكيم الإلكتروني عقد مع مصدري بطاقات الائتمان، ثم يبرم هذا الأخير عقدا مع التاجر على أن يتضمن كلا العقدين شرطا يخول مصدر بطاقة الائتمان برد الثمن إلى حساب المستهلك عندما يتلقى قرارا تحكيميا يقضي بذلك من طرف مركز التحكيم.[3]

ثانيا: حجية حكم التحكيم الإلكتروني:

يتمتع حكم التحكيم الإلكتروني بحجية الشيء المقضي فيه بمجرد صدوره وقبل صدور الأمر بالتنفيذ حتى ولو كان قابلا للطعن بالبطلان وتبقى هذه الحجية قائمة ببقائه وتزول بزواله.

تتمثل حجية الشيء المقضي فيه في كونها وصف يلحق مضمون حكم التحكيم الإلكتروني ويدل على تقيد أطراف الخصومة به، والالتزام بعدم عرضه على محكمة التحكيم التي أصدرته أو محكمة تحكيم أخرى أو قضاء الدولة لإعادة الفصل فيه من جديد، وذلك لأن هذا الحكم يحمل عنوان الحقيقة القطعية بخصوص ما فصل فيه بالنسبة للأطراف وموضوع النزاع.[4]

الخاتمة:

وبالرغم من حداثة التحكيم الإلكتروني أو الرقمي لما له من أهمية ودور فعال في حسم منازعات التجارة الالكترونية الناتجة عن التطور الاقتصادي الهائل واستخدام التقنية الإلكترونية في إبرام العقود والمعاملات التجارية، في حل منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت بعيدا عن القضاء العادي كوسيلة بديلة لحل النزاعات إلا أنه يبقى أفضل وأنجع وسيلة لحل منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت، وبالتالي لا يمكن أبدا أن ننكر دوره الفعال الذي لا يقف أمامه سوى مجرد وجود إطار قانوني خاص به ينظمه والذي من شأنه أن يوفر الحماية للمستهلك لتجنب أي تعسف من المتدخل باعتباره الطرف الضعيف خاصة والأمن القانوني للمعاملات التجارية الإلكترونية عامة.

بناء على ما سبق توصلنا لمجموعة من النتائج مفادها:

– يعتبر التحكيم الإلكتروني من أهم مظاهر التطور الذي أفرزته الثورة المعلوماتية.

– لا يختلف التحكيم الإلكتروني عن التحكيم بصورته التقليدية إلا من حيث الوسيلة الإلكترونية التي يتم بها.

– يتمتع التحكيم الإلكتروني بإيجابيات عديدة كسرعة الفصل في النزاع ومرونة الإجراءات والاقتصاد في النفقات والمحافظة على السرية.

– يعد كل من نظام القاضي الافتراضي والمحكمة الإلكترونية أحد أهم التطبيقات العملية لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية عن طريق استخدام شبكة الانترنت.

– يعتبر التحكيم الإلكتروني آلية هامة لحسم منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت بدءا من الاتفاق عليه ومرورا بإجراءاته وانتهاء بصدور حكم ملزم حائز لقوة الشيء المقضي فيه.

– يهدف التحكيم الإلكتروني إلى تأمين بيئة العمل الإلكتروني من خلال حل المنازعات الإلكترونية.

بناء على ما سبق توصلنا لتوصية ندعو من خلالها المشرع الجزائري بضرورة التدخل ومواكبة الاتجاهات الدولية المعاصرة بالنص صراحة على اللجوء للتحكيم لتسوية منازعات الاستهلاك الإلكتروني في إطار منظومة قانونية خاصة تستقل بقواعدها يحدد فيها شروط وحدود تطبيق التحكيم في منازعات الاستهلاك ويبين كيفية تنفيذها بما يتماشى مع متطلبات التطور الحاصل في المعاملات الإلكترونية، لكي لا تبقى الجزائر على هامش تطور الاقتصاد الرقمي وما يوفره من آليات لحل النزاعات الناشئة عنه.

الهوامش:

1- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2009، ص37.

2- خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني في عقود التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008، ص246-247.

3- محمود سيد أحمد، نحو الكترونية التحكيم والتحكيم الإلكتروني، دار النهضة العربية، مصر، 2010، ص11.

4- إيناس الخالدي، التحكيم الإلكتروني، دار النهضة العربية، مصر، 2009، ص44.

5- مختار بربري، التحكيم التجاري الدولي، دار النهضة العربية، مصر، 1995، ص7.

6- حسام الدين فتحي عاطف، التحكيم الإلكتروني في منازعات التجارة الدولية، دار النهضة العربية، مصر، 2005، ص26.

7- خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص251.

8- أثبتت دراسة أجريت سنة 2016 أن عدد مراكز التحكيم الإلكتروني في العالم بلغ عددها 25 مركز، للمزيد أنظر: عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص42.

9- إيناس الخالدي، مرجع سابق، ص37.

10- عبد الصبور عبد القوي، التنظيم القانوني للتحكيم الإلكتروني، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2013، ص52-53.

11- خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص278.

12- صبري محمود الراعي، رضا السيد عبد العاطي، مدونة التحكيم في مصر والبلاد العربية، الشرق الأوسط للإصدارات القانونية، مصر، 2015، ص113.

13- محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم بواسطة الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص73-74.

14- محمد إبراهيم أبو الهيجاء، مرجع سابق، ص132.

15- عبد الصبور عبد القوي، مرجع سابق، ص134.

16- خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص316.

17- عبد الصبور عبد القوي، مرجع سابق، ص146-147.

18- نجيب أحمد عبد الله ثابت الجبلي، النظرية العامة للتحكيم, مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2016، ص506.

19- عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص380.