

تسوية منازعات الاستهلاك ذات الطابع الدولي بين اللجوء إلى القضاء الوطني والوساطة

الأستاذة: كوثر مجدوب

أستاذة مساعدة (أ)، كلية الحقوق، جامعة سكيكدة، الجزائر

ملخص :

إن توسع علاقات المستهلك على الصعيد الدولي ووجود نزاعات مترتبة عن هذه العلاقات أدى الأمر إلى إعادة التفكير في طرق حلها وذلك من خلال تقليل اللجوء إلى الطريق القضائي الوطني و ما يطرحه من إشكالات متعلقة بمسألة تنازع الاختصاص القضائي و تحديد القانون الواجب التطبيق و مسألة ضرورة احترام قواعد حماية المستهلك، و البحث عن طرق أخرى تكون ودية تتناسب مع طبيعة النزاع من جهة و تحمي المستهلك من جهة أخرى و من بين هذه الطرق الوساطة التي كرسها القوانين الغربية بعض الدول العربية التي تسعى إلى إعادة تنظيمها بشكل يتلاءم مع منازعات المستهلك المترتبة عن علاقاته الدولية.

الكلمات المفتاحية: علاقة دولية، مستهلك، الوساطة، الطرق الودية، الوساطة الإلكترونية، هيئة التسوية غير القضائية، تنازع الاختصاص القضائي ، الوسيط، القانون الواجب التطبيق.

Résumé:

Les relations du consommateur au niveau international ont connu une évolution remarquable surtout devant le développement des technologies de communication. Les litiges résultants de ces relations nécessite le recours à d'autres modes de résolution que la juridiction étatique comme les modes alternatifs précisément la médiation qui a été adoptée par plusieurs législations notamment en Europe.

Mots clés Relation international, consommateur, médiation, les modes alternatifs, médiation en ligne, conflit de juridiction, médiateur, les entités REL, loi applicable.

مقدمة:

أدى ازدهار التجارة الدولية إلى توسيع نطاق علاقات المستهلك، حيث لاحظنا في الآونة الأخير أن علاقات المستهلك الدولية تعرف تطورا ملحوظا و السبب في ذلك يعود إلى التسهيلات المحيطة بهذه العلاقة التعاقدية خاصة على مستوى طريقة إبرام العقد، إجراءات الدفع، إجراءات التسليم.

فاهتمام المشرع بكل هذه الجوانب من أجل توفير حماية للمتعاقدین خاصة المستهلك إضافة إلى التطور التكنولوجي ساهما في تزايد هذه العلاقة الاستهلاكية الدولية، إذ يمكن تعريف عقد الإستهلاك الدولي بأنه ذلك العقد الذي يجمع طرفين هما المستهلك و المهني في إطار علاقة إقتصادية تتعدى حدود الدولة الواحدة، كأن يقوم جزائري بشراء سيارة من وكيل ألماني أو يقوم بشراء سلعة عبر الأنترنت من موقع تجاري فرنسي، و ككل علاقة تعاقدية قد يترتب عن عقد الإستهلاك الدولي عدم تنفيذ لالتزامات تعاقدية أو الإخلال بها من طرف أحد المتعاقدین، الأمر الذي يؤدي إلى قيام نزاع بينهما، يتم الفصل فيه كأصل عام عن طريق اللجوء إلى القضاء ما يؤدي إلى إثارة مسألة الاختصاص القضائي الدولي و مسألة القانون الواجب التطبيق على العقد باعتبار أننا أمام التزام تعاقدی دولي.

إن الإشكالات المترتبة عن إثارة المسألتين السابقتين أدت إلى التوجه نحو تبني فكرة اللجوء إلى الطرق الودية أي غير القضائية لحل منازعات المستهلك الدولية أو الداخلية خاصة الوساطة، الأمر الذي يدفع إلى البحث عن إيجابيات هذه الأخيرة مقارنة بالطريق القضائي لحل منازعات المستهلك الدولية، و بالتالي بيان الوسيلة الأنجع لحل هذه المنازعات.

الفرع الأول: تسوية نزاعات الإستهلاك الدولية باللجوء إلى القضاء الوطني

تطبيقا لقواعد القانون الدولي الخاص، ففي حالة النزاعات ذات العنصر الأجنبي ووجب على القاضي الوطني قبل الفصل في النزاع و البحث عن القانون الواجب التطبيق (ثانيا)، الفصل في مسألة مدى اختصاصه الدولي بنظر النزاع (أولا).

أولاً- اختصاص القاضي الوطني بنظر منازعات الإستهلاك الدولية

1- القاعدة العامة: إن اختصاص القاضي الوطني بنظر المنازعات الدولية الخاصة

يقوم على مدى توفر مجموعة من الضوابط تتمثل في:

(أ) - **ضابط الموطن:** يقصد به المكان التابع لإقليم دولة معينة و الذي يقيم فيه الشخص بنية البقاء سواء كانت هذه الدولة هي التي يحمل جنسيتها أم لا¹ ، و المشرع الجزائري أخذ بهذا الضابط في المادة 37 ق. إ. م. إ التي تنص على ما يلي: « يؤول الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية التي يقع في دائرة اختصاصها موطن المدعى عليه...»² ، و بالرجوع إلى تعريف الموطن فالمشرع الجزائري عرفه في المادة 36 من القانون المدني: « موطن كل جزائري هو المحل الذي يوجد فيه سكناه الرئيسي، و عند عدم وجود سكنى يقوم محل الإقامة العادي مقام الموطن، و لا يجوز أن يكون للشخص أكثر من موطن واحد في نفس الوقت»³ ، و بالتالي إذا كان للمدعى عليه موطن أو محل إقامة بالجزائر يعقد الاختصاص بنظر هذا النزاع.

(ب) - **ضابط محل إبرام العقد أو تنفيذه:** إذ يعتبر مكان نشوء الالتزام أو محل تنفيذه ضابط لاختصاص القاضي الوطني بنظر نزاعات العقد الدولي، و قد أخذ بهذا الضابط المشرع الجزائري في المادة 39 من ق. إ. م. إ.

(ج) - **ضابط موقع المال:** أخذ المشرع بهذا الضابط في المادة 38 ق. إ. م. إ « ترفع الدعاوى... أمام الجهات القضائية... في مواد الدعاوى المختلطة أمام الجهات القضائية التي يقع في دائرة اختصاصها مقر الأموال... ».

أما إذا كان المال عقار فضايط موقع العقار أخذه المشرع في المادة 40 ق. إ. م. إ ، غير أن هذا الضابط لا يمكن اعتماده في عقود الاستهلاك الدولية لأن محل عقد الاستهلاك في القانون الجزائري لا يكون عقار بل أشياء منقولة و هذا ما جاء في المادة 17 فقرة 3 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش⁴ .

(د) - **ضابط الجنسية:** أعتمده المشرع الجزائري في المادة 41 و 42 ق. إ. م. إ، حيث يلاحظ من خلال المادة 41 ضرورة توفر شرطين لعقد الاختصاص للمحاكم الجزائرية، يتمثلان في شرط تمتع المدعي بالجنسية الجزائرية سواء كانت أصلية أو مكتسبة، و شرط أن يكون مجال العلاقة التزامات تعاقدية، و هذه الشروط تتحقق في عقود الاستهلاك الدولية التي يكون أحد أطرافها جزائريا له صفة المدعي، أما المادة 42 فتطبق على الجزائري عندما يكون مدعى عليه، و في إطار التزام تعاقدى مع طرف أجنبي، إذا فسواء كان الجزائري

مدعى أو مدعى عليه تكون المحاكم الجزائرية مختصة بنظر نزاعاته الناشئة عن التزامات تعاقدية مع أجنبي.

هـ) - ضابط الإرادة

يتجسد هذا الضابط في مدى حرية الأطراف في الاتفاق على منح الاختصاص لجهة قضائية دولية أخرى و هو ما يعرف بشرط منح الاختصاص، فالقاعدة العامة هي قبول هذا الشرط متى تحققت مجموعة من الشروط حددها الفقه و القضاء في:

- وجود رابطة جدية بين النزاع المطروح و المحكمة المختصة التي تم اختيارها.

- عدم انطواء الاتفاق على غش⁵

هذا الضابط يجد أساسه في القانون الجزائري في المادة 46 ق. إ. م. إ و يجب أن يكون مكتوبا و موقعا⁶ ، غير أن المادة 19 من تنظيم بروكسل 1 مكرر⁷ اعتبرت أن هذا الشرط مقبولا إذا كان المستهلك طرفا في الحالات التالية:

- أن يكون الاتفاق لاحق على نشوء النزاع،

- أن يسمح الاتفاق للمستهلك اختيار محاكم أخرى غير تلك المنصوص عليها في

هذا الفصل من التنظيم.

- وجود محل إقامة مشترك للمتعاقد و المستهلك وقت إبرام العقد في دولة عضو و

حددوا الاختصاص لمحاكم هذه الدولة، إلا إذا كان قانون هذه الأخيرة يمنع مثل هذه الاتفاقات.

أما اتفاقية بروكسل⁸ لسنة 1968 فنصت على بطلان الاتفاق المسبق على

اختصاص محكمة غير محكمة موطن المستهلك في عقود الإستهلاك⁹.

بالرجوع إلى التشريعات الوطنية خاصة التشريع الجزائري نجد أن المشرع و من

خلال المادة 45 ق. إ. م. إ يعتبر شرط منح الاختصاص مقبول في العلاقة التي تربط بين

تاجر و تاجر، ما يفهم عدم قبول هذا الشرط بين تاجر و مستهلك، لكن السؤال المطروح هو

مدى جوازية تطبيق هذه المادة المطبقة على العلاقة الداخلية على علاقة دولية.

2- الاستثناء: هناك تشريعات اعتمدت على ضوابط خاصة من أجل عقد

الاختصاص للمحاكم الوطنية في حالة الدعاوى التي يكون أحد أطرافها مستهلكا منها:

القانون السويسري الذي أعطى الحق للمستهلك في رفع دعواه أمام محكمة موطنه أو محل إقامته و عدم إمكانية التنازل مسبقا عن حقه في اختيار المحكمة المختصة¹⁰، و القانون الفرنسي من خلال المادة 5-141L من قانون الاستهلاك الفرنسي¹¹، و القانون العربي الاسترشادي المتعلق بالمعاملات الإلكترونية¹² في المادة 41 أين حدد فيها الاختصاص لمحكمة محل إقامة المستهلك ما لم يتفق الأطراف على غير ذلك، و أيضا المادة 18 من تنظيم بروكسل 1 مكرر السابق ذكره، و تجدر الإشارة إلى أن الدول التي لم تتبنى ضوابط خاصة في حالة وجود المستهلك طرفا في العقد الدولي فهي تعتمد على القواعد العامة السابق ذكرها.

ثانياً) - تحديد القانون الواجب التطبيق على عقد الاستهلاك الدولي

يخضع تحديد القانون الواجب التطبيق على عقد الاستهلاك الدولي إلى قاعدة عامة و استثناء.

1- القاعدة العامة: تتمثل في الرجوع إلى قواعد التنازع للقانون الدولي الخاص، أي اعتماد قاعدة الإسناد الخاصة بالالتزامات التعاقدية، فقد جاءت المادة 18 من القانون المدني الجزائري بأربع ضوابط لتحديد القانون الواجب التطبيق تعتمد بشكل تسلسلي و هي ضابط الإرادة، ضابط الجنسية المشتركة، ضابط الموطن المشترك، و ضابط مكان إبرام العقد.

2- الاستثناء : هناك تشريعات حددت ضوابط خاصة لتحديد القانون الواجب التطبيق على العقد الذي يكون أحد أطرافه مستهلكا و هذا حماية له، حيث اعتمدت على ضابط موطن أو محل إقامة المستهلك و ضابط الإرادة على أن يكون القانون المختار يوفر حماية للمستهلك أكثر من تلك التي يوفرها قانون موطنه أو محل إقامته، و من بين التشريعات التي أخذت بهذه الضوابط نجد القانون الفرنسي من خلال المادة 4-232L من قانون الاستهلاك و القانون النمساوي في المادة 41 من القانون الدولي الخاص، القانون العربي الاسترشادي في المادة 41 و تنظيم روما 1 في المادة 6 منه¹³.

نستنتج مما سبق أن اللجوء إلى القضاء لحل منازعات الاستهلاك الدولية يستدعي الفصل أولا في مسألة الاختصاص القضائي و ثانيا مسألة القانون الواجب التطبيق، و هذه الخطوات ليست بالأمر البسيط أمام فكرة حماية المستهلك و ضرورة البحث عن أكثر القوانين ملاءمة، إضافة إلى أن قيمة عقود الاستهلاك كثيرا ما تكون قليلة القيمة لا تتطلب

إجراءات معقدة و مكلفة خاصة إذا تطلب الأمر تنقل المستهلك إلى محكمة أخرى بعيدة عن محل إقامته الأمر الذي قد يؤدي إلى عزوفه عن التقاضي و إهدار حقه، الأمر الذي دفع إلى البحث عن طرق بديلة مناسبة و التي منها الوساطة.

الفرع الثاني: الوساطة كوسيلة لحل منازعات الاستهلاك الدولية

تعرف الوساطة بأنها: « عملية طوعية و غير رسمية و سرية يقوم من خلالها طرف ثالث يسمى الوسيط بمساعدة الطرفين المتنازعين من أجل الموافقة على تسوية مقبولة للطرفين بشأن النزاع القائم بينهما، حيث يقوم الوسيط بتسهيل عملية التفاوض بين الطرفين عن طريق عقد اجتماعات مشتركة و منفردة للوصول إلى حل يرضي الطرفين، أي تحقيق فكرة رابح-رابح»¹⁴.

و حسب الفقيهين M. fléchenxet, M. lafarge فالوساطة لا تتضمن البحث عن الحل الصحيح في ظل القاعدة القانونية بل البحث عن الحل الأنسب لخلق تقارب بين مصالح الطرفين¹⁵.

أولاً- أنواع الوساطة: نركز الدراسة على الوساطة القضائية و الوساطة الاتفاقية.

1- الوساطة القضائية: و هي أسلوب اتقائي لحل النزاع في إطار قضائي، حيث يطرح القاضي النزاع للوساطة بعد قبول الأطراف لها باختيارهم، و هي تجري تحت رقابة القاضي فهي في هذه الحالة أسلوب إجرائي لحل النزاع و قد أخذ بها المشرع الجزائري في قانون الإجراءات المدنية و الإدارية، و بالتالي فمنازعات المستهلك الدولية المعروضة على القضاء الجزائري تكون قابلة للفصل فيها عن طريق الوساطة بعد اقتراحها من طرف القاضي و قبول الأطراف لها و في هذه الحالة يعين القاضي وسيطا حسب شروط المادتين 997 و 998 من ق. إ. م. إ و الذي يكون ضمن قائمة الوسطاء التي يتم إعدادها على مستوى كل مجلس قضائي¹⁶، و القاضي ملزم بعرض الوساطة على الأطراف الذين لهم حق قبولها أو رفضها قبل الفصل في النزاع و هذا ما حسب المادة 974 من ق. إ. م. إ مادام النزاع يقبل الحل عن طريق الوساطة، بعد قيام القاضي بكل إجراءات الوساطة تبدأ جلسات الوساطة التي قد تنتهي إلى التوصل لحل ودي بين الأطراف، حيث يحرر محضر اتفاق يوقعه كل من الوسيط و الخصوم، و يرجع المحضر للقاضي للمصادقة عليه بموجب أمر غير قابل للطعن، و قد تنتهي الوساطة بالفشل و في هذه الحالة يودع محضر الفشل

لدى أمانة ضبط الجهة القضائية التي عينت الوسيط، و ترجع القضية للجدول و يواصل القاضي إجراءاته لحل النزاع¹⁷ .

في الحقيقة الوساطة القضائية لا تخدم منازعات الاستهلاك الدولية لأنها لا تتحقق إلا بعد اللجوء إلى القضاء، و بالتالي لا تهدف إلى تفادي اللجوء إلى القضاء الوطني و ما يترتب عنه من مسألتي تنازع الاختصاص القضائي و القانون الواجب التطبيق و أيضا التكاليف الباهظة خاصة تكاليف التنقل بالإضافة إلى الإجراءات الطويلة أمام المحاكم و لهذا يفضل النوع الآخر من الوساطة و المتمثل في الوساطة الاتفاقية و التي لم يتبناها المشرع الجزائري في قانونه.

2- الوساطة الاتفاقية : و هي الوساطة التي تتم باتفاق الطرفين على اللجوء إليها لحل نزاعهم قبل اللجوء إلى الطريق القضائي، و يمكن التمييز بين نوعين من الوساطة الاتفاقية:

(أ) - **وساطة اتفاقية عادية:** أو يمكن القول عنها وساطة اتفاقية تقليدية، تبنتها العديد من القوانين لحل منازعات الاستهلاك الدولية منها:

- التوصية الأوروبية 2001-310 للجنة الأوروبية في 14 أبريل 2001 المتعلقة بالمبادئ المطبقة من طرف الهيئات غير القضائية المكلفة بالتسوية الرضائية لمنازعات الإستهلاك¹⁸ .

- التوجيه الأوروبي 2013-11 للبرلمان الأوروبي و المجلس في 21 ماي 2013 المتعلقة بالتسوية غير القضائية لمنازعات الإستهلاك¹⁹ ، و هي تطبق على إجراءات التسوية غير القضائية للنزاعات الوطنية و العابرة للحدود المتعلقة بالالتزامات التعاقدية المرتبطة بعقود البيع أو الخدمة المبرمة بين المهني و المستهلك في الإتحاد الأوروبي²⁰ .

- القانون اللبناني نص على الوساطة لحل منازعات الاستهلاك في المادة 82 و ما بعده من قانون حماية المستهلك²¹ .

- القانون المغربي بموجب القانون 05-08 في الفرع الثالث من الباب الثامن بالقسم الخامس من المسطرة المدنية²² ، حيث عرف المشرع المغربي الوساطة بأنها العقد الذي يتفق الأطراف بموجبه على تعيين وسيط يكلف بتسهيل إجراء الصلح لإنهاء نزاع نشأ أو قد ينشأ

فيما بعد، فهو جاء بمفهوم عام ما يعني خضوع منازعات الاستهلاك الدولية للوساطة الاتفاقية.

(ب) - الوساطة الاتفاقية الإلكترونية : و هي تلك الوساطة الاتفاقية التي تتم عبر الانترنت او عبر الخط، و هذه الوساطة الإلكترونية حسب التنظيم الأوروبي 2013-524 للبرلمان و المجلس الأوروبي في 21 ماي 2013 المتعلق بالتسوية عبر الخط لمنازعات الإستهلاك²³ ، لا تشمل إلا منازعات المستهلك سواء الوطنية أو الدولية الناتجة عن عقود البيع أو الخدمات على الخط التي تيرم بين المهني و المستهلك في الإتحاد الأوروبي فقط، حيث تم خلق أرضية إلكترونية تسمى la plate forme RLL²⁴ ، تسير من طرف اللجنة و تكون على شكل شبك وحيد للمستهلكين و المهنيين تساعد على معرفة هيئة التسوية غير القضائية المختصة لحل النزاع entité REL²⁵ و أيضا التواصل فيما بينهما، و هو موقع مجاني يتضمن جميع لغات الإتحاد الأوروبي و الهدف من هذا الإجراء هو بعث الثقة لدى المستهلك في التجارة الإلكترونية.

يقوم المستهلك بالاتصال بالأرضية RLL التي تقوم بتعيين هيئة REL المختصة بنزاعه، و تكون كل إجراءات الوساطة عبر الخط بدءا من ملء الاستمارة الإلكترونية التي توفرها الأرضية إلى غاية الفصل في النزاع.

و قد اهتمت الدول الأوروبية بالوساطة الإلكترونية لحل منازعات الاستهلاك الدولية الناتجة عن عقد البيع الإلكتروني و منها فرنسا من خلال الأمر رقم 2015-1033 المتعلق بالتسوية غير القضائية لمنازعات الإستهلاك²⁶ ، و المرسوم رقم 2015-1082 المتعلق بالوساطة في منازعات الإستهلاك²⁷ ، من خلال هذه القوانين، القانون الفرنسي ألزم المهني باقتراح الوساطة على المستهلك الذي له حق قبولها أو رفضها و اللجوء إلى القضاء، و طبعا كل هذا يكون في حالة عدم تمكن الطرفين من حل النزاع بموجب الشكوى المقدمة من طرف المستهلك أمام مصالح المهني، مع العلم أن الإخلال بهذا الإجراء الأولي يكون من أسباب حق الوسيط رفض عملية الوساطة²⁸ و الجدير بالذكر أن نزاعات الاستهلاك العابرة للحدود في فرنسا من اختصاص المركز الأوروبي للمستهلكين المدعّم من طرف اللجنة الأوروبية و وزارة الاقتصاد و الصناعة و الرقمنة، حيث كان له دوراً كبيراً في حل نزاعات المستهلك الفرنسي في علاقاته العابرة للحدود مع مهني من دولة في الإتحاد الأوروبي

ثانياً إجراءات الوساطة

تختلف هذه الإجراءات بين الوساطة العادية و الوساطة الإلكترونية.

1- إجراءات الوساطة العادية: تباينت القوانين الوطنية في الإجراءات المتبعة لعملية الوساطة و سوف نركز على الوساطة الاتفاقية باعتبارها الأكثر ملاءمة لحل منازعات المستهلك الدولية و حتى الوطنية، فوفقاً للقانون اللبناني مثلاً يتم عرض النزاع على الوسيط بناء على استدعاء خطي من المستهلك أو المهني، حيث يقوم الوسيط خلال الثلاثة أيام الموالية لتاريخ تلقي الاستدعاء بدعوة الأطراف إلى الجلسة، و في حالة تخلف أحدهما يحدد الوسيط موعد لجلسة ثانية و إذا ما غاب نفس الطرف للمرة الثالثة تقفل الوساطة²⁹ و في الحالة العادية تتم الوساطة بحضور الأطراف أو ممثليهم و يحق للأطراف الإطلاع على كافة الأوراق و المستندات التي لدى الوسيط، كما يجوز لهم تقديم مذكرات و مستندات أخرى التي يقوم الوسيط بإبلاغ نسخ منها للطرف الآخر خلال ثلاثة أيام من تاريخ استلامها، و يمكن للوسيط الاستعانة بخبير³⁰ ، و تكون مدة الوساطة 15 يوماً من تاريخ أول جلسة مع إمكانية تمديدتها باتفاق الأطراف أو بطلب الوسيط³¹ .

يقوم الوسيط باقتراح حلول يعرضها على الأطراف و يمنحهم 48 ساعة لاتخاذ موقف منها، ففي حالة القبول سواء الكلي أو الجزئي يدون الاتفاق في محضر يوقع عليه الوسيط و الأطراف و يكون ملزماً لهما، و في حالة الفشل يحال النزاع إلى لجنة حل النزاعات³²

أما إجراءات الوساطة في التشريع المغربي فتقوم على ضرورة وجود شرط في العقد على إحالة النزاع على الوسيط أو على اتفاق لاحق على نشوء النواع³³ ، حيث يتم رفع النزاع إلى الوسيط المعين في اتفاقية الوساطة و إذا قبل هذا الأخير المهام يخبر الأطراف بذلك في رسالة مضمونة الوصل مع إشعار بالوصول أو بواسطة مفوض قضائي، بعدها يتم عقد جلسات على شكل لقاءات مغلقة تتم بحضور الطرفين أو تكون بين الوسيط و كل طرف على حدة، أين يتم التقريب بين وجهات نظر الأطراف للوصول إلى حل يرضي الطرفين و يجب أن لا تتجاوز مدة الوساطة ثلاثة أشهر من يوم قبول الوسيط مهمته مع إمكانية التمديد³⁴ .

في حالة ما إذا تم الصلح يحزر الوسيط ذلك في وثيقة تتضمن الحل الذي انتهى إليه الأطراف و تكون موقعة من الأطراف و الوسيط و يكون للوثيقة قوة الشيء المقضي به،

أما في حالة عدم وقوع الصلح فيقوم الوسيط بتسليم الأطراف وثيقة عدم الصلح موقعة من طرفه³⁵.

2- إجراءات الوساطة الإلكترونية: تبدأ الوساطة الإلكترونية بملء طلب الوساطة المعد من طرف مركز أو هيئة الوساطة الإلكترونية و المتوفر على موقعها، و بعد تقديم الطلب يقوم المركز بالاتصال بالطرف الآخر لإبداء رغبته في فض النزاع من خلال الوساطة الإلكترونية، فإذا رفض تصبح عملية الوساطة غير ممكنة و تعلق القضية إلكترونياً³⁶. أما إذا قبل فتتعلق عملية الوساطة بعد موافقة الطرفين على الوسيط المقترح من طرف المركز و قبول الاشتراك في جلسات الوساطة التي تتم عبر الانترنت من خلال الموقع الإلكتروني للمركز عن طريق غرفة المحادثة chat conférence room أو المؤتمر المصور vidéo conférence .

يحق للوسيط سماع الطرفين معا أو كل واحد على إنفراد، بعدها يقوم الوسيط بإعداد اتفاق التسوية النهائية و يعرضه على الطرفين للتوقيع عليه و يقوم بإرساله للمركز لإعلانه بانتهاء عملية الوساطة، كما يخطر المركز كتابيا أيضا في حال فشل الوساطة، و تلتزم الأطراف بدفع تكاليف الوساطة مع العلم أن هناك قوانين كالقانون الفرنسي مثلا تعتبر الوساطة مجانية بالنسبة للمستهلك³⁷.

خاتمة

من خلال ما سبق عرضه نستخلص أن الوساطة كوسيلة لتسوية نزاعات الإستهلاك ذات الطابع الدولي لها إيجابيات متعددة بالمقارنة مع طريق اللجوء إلى القضاء الوطني، فبالإضافة إلى عامل السرعة و المرونة في حل النزاع فهي تعتبر وسيلة غير مكلفة و أحيانا تكون مجانية في بعض الدول التي تأخذ قوانينها صفة المستهلك بعين الاعتبار، كما أن الوساطة تساعد على المحافظة على علاقة الأطراف من خلال التوصل إلى حل يرضي الجميع و بالتالي توصل المعاملات بين الطرفين، كما أنها تساعد على تقريب الأطراف إذا تمت إلكترونيا و مواعيد جلساتها تكون ملائمة للأطراف، فالوساطة تقضي على كل إشكالات التنازع التي تثار أمام القضاء الوطني و أيضا تجنب الأطراف طول الإجراءات و تعقدها، كما أنها تتناسب مع قيمة نزاعات المستهلك التي تكون في الأغلب قليلة القيمة و التي لا تستدعي حلها عن طريق القضاء، للأسف المشرع الجزائري لم يعالج علاقات

المستهلك ذات الطابع الدولي بموجب نصوص خاصة لا في قانون حماية المستهلك و قمع الغش و لا في قواعد القانون الدولي الخاص.

الهوامش:

- 1- كمال عبد الرحيم العلاوين و خلدون سعيد قطيشات، دور الموطن كضابط للاختصاص القضائي الدولي في القانون الأردني: دراسة تحليلية مقارنة، مجلة دراسات علوم الشريعة و القانون، المجلد 38، العدد2، 2011، ص.703
- 2- قانون رقم 08-09 المؤرخ في 25 فيفري 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية و الإدارية، ج ر ج ج، عدد21، مؤرخة في 23 أبريل 2008.
- 3- الأمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، ج ر ج ج، عدد78، معدل و متمع.
- 4- قانون 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج ر ج ج، عدد15، المؤرخة في 08 مارس 2009.
- 5- محمد أطويف، تسوية منازعات العقود الدولية في التجارة الالكترونية، ص4، مقال موجود بالوقع <https://www.marocdroit.com> -التسوية-منازعات-العقود-الدولية-الإلكتروني بتاريخ 2018/02/16 <https://www.marocdroit.com> 1637.html -التجارة-الإلكترونية_
- 6- المادة 45 ق. إ. م. إ.
- 7- RÈGLEMENT (UE) No 1215/2012 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale(Bruxelles1 bis), : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:351:0001:0032:fr:PDF>, le 14/02/2018.
- 8- Convention Bruxelles 1968, Concernant la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A41968A0927%2801%29> , le 16/02/2018.
- 9- Caprioli, Eric.A, règlement des litiges internationaux et droit applicable dans le commerce électronique, édition du Juris-classeur, litec, Paris,2002,p25.
- 10- Loi fédéral sur le droit international privé suisse 1987, Article114 Contrats conclus avec des consommateurs,, disponible sur le site : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19870312/index.html>. le 16/02/2018.

11- L141-5 code de consommation Français : «Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.» voir le site : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565> ,le 15/01/2018.

12- القانون العربي الاسترشادي للتجارة و المعاملات الالكترونية، أعتد بقرار مجلس وزراء العدل العرب رقم 812/25-19/11/2009، متوفر على الموقع: <https://carjj.org/node/1232> بتاريخ 2017/12/20.

13- Le Règlement "Rome 1" du 17 juin 2008 fait suite et remplace la Convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles internationales, (CE) N° 593/2008, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A32008R0593> , le 15/01/2018

14- د. خالد الشلقاني، الوساطة كأسلوب لتسوية المنازعات التجارية، مقال متوفر على الموقع:

<http://www.gafi.gov.eg/Arabic/Howcanwehelp/SiteAssets/Pages/Investors-Disputes-Settlement-Center/>

15- cité in Mariem Rekik, le juge du contrat électronique international, mémoire mastère, droit privé, faculté de droit de Sfax, Tunisie, 2013, p90.

16- المادة 4 من المرسوم التنفيذي 09-100 المؤرخ في 10 مارس 2009، يحدد كيفية الوسيط القضائي، ج ر ج ج، عدد. 16

17- المواد 1003 و 1004 قانون الإجراءات المدنية و الإدارية.

18- Recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) [notifiée sous le numéro C(2001) 1016] , disponible sur le site : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32001H0310> , le 20/01/2018.

19- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC), disponible sur le site : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011> , le 20/01/2018.

20- Article 2 de la directive précitée.

21- القانون اللبناني رقم 659 الصادر في 04 شباط 2005 المتعلق بحماية المستهلك، معدل بموجب قانون رقم 265 بتاريخ 15-04-2014، متوفر على الموقع:

http://www.wipo.int/wipolex/ar/text.jsp?file_id=364355 ، 20/01/2018.

22- القانون المغربي رقم 05-08، الجريدة الرسمية رقم 5584 بتاريخ 26 ديسمبر 2007، يقضي بإلغاء أحكام قانون الإجراءات المدنية المتعلقة بالتحكيم و يفرض إجراءات جديدة تنظم التحكيم و الوساطة الاتفاقية، متوفر على الموقع:

<https://ecole droitmarocaine.blogspot.com/2017/11/arbitrage-mediation-convention.html> , le 20/01/2018.

23- RÈGLEMENT (UE) N° 524/2013 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013R0524> , le 19/01/2018

24- RLL : règlement des litiges en ligne.

25- REL : règlement extrajudiciaire de litige.

26-Ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, disponible sur le site : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2015/8/20/EINC1512728R/jo/texte> , 19/01/2018.

27- Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, disponible sur le site : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/EINC1517228D/jo> , le 19/01/2018.

28- Article 05 de la directive 2013-11 précité.

29- المواد 58-86-88 من القانون اللبناني السابق ذكره.

30- المواد 89-87-90-91 من نفس القانون.

31- المادة 92 من نفس القانون.

32- المادة 93 من نفس القانون.

33- الفصل 56-327 من قانون المسطرة المدنية المغربي.

34- الفصل 65-327 من نفس القانون.

35- الفصل 69-327 من نفس القانون.

36- محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص231.

37- Ordonnance 2015-1033 précité.