الوساطة الالكترونية كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل الكترونية

Electronic Mediation as a Mechanism for Settling Consumer Disputes Concluded by Electronic Means

تاريخ الاستلام: 2018/06/10 تاريخ القبول: 2018/10/14 تاريخ النشر: 2018/12/20

د/ أزوا محمد
مخبر القانون والتنمية، جامعة أحمد دراية، أدرار – الجزائر

أ. د/ مسعودي يوسف
مخبر القانون والتنمية، جامعة أحمد دراية، أدرار – الجزائر

ملخص:

إن الهدف من هذه الدراسة هو الوقوف على دور الوساطة الالكترونية في تسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل الكترونية، بعيدا عن إجراءات التقاضي التقليدية وما تتسم به من تعقيدات، وهذا بالنظر للأهمية الكبيرة، والمكانة التي أصبحت تحظى بها في الوقت الراهن باعتبارها طريقاً بديلاً يوفر العديد من المزايا كالسرعة والسرية والفاعلية، كمالا تكون عرضة للعقبات القانونية، يتم من خلالها حسم النزاع بإرادة الخصوم.

ولما كان موضوع هذه الدراسة هو الوساطة عبر الوسائل الالكترونية ودورها في تسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل إلكترونية فمن الضروري تحديد مفهومها، ومعرفة أنواعها، وماهي الآليات التي تقوم عليها، وأخيرا التقييم الفعلي لدورها في تسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل الكترونية.

الكلمات المفتاحية:

المستهلك الالكتروني؛ التجارة الالكترونية؛ تنفيذ الوساطة؛ مراكز التسوية الالكترونية؛ الوساطة الفعالة.

Abstract:

The purpose of this study is to identify the role of electronic mediation in the settlement of consumer disputes concluded by electronic means away from the traditional litigation procedures and their complexities. This is in view of the great importance and position that the electronic mediation holds currently as an alternative way for providing many advantages such as : rapidity, confidentiality, effectiveness as well as not being a subject to legal obstacles. Through this process disputes are solved with the resolution of the adversaries.

As the subject of this study is the mediation through electronic means and its role in the settlement of consumer conflicts concluded by means of card board, it is necessary to determine its concept, its types and also its mechanism. Finally, the evaluation of its role in the settlement of consumption disputes.

Key word: Electronic Consumer; Electronic Commerce; Implementation of mediation; Electronic Settlement Centers; Effective mediation .

مقدمة:

أدى استخدام الشبكة الدولية للأنترنت في مجال المعاملات التجارية إلى ابهار المستهلكين وجذبهم إلى التعاقد، من خلال التدفق الهائل للإعلانات وتطور وشائل عرضها تقنيا وفنيا، حيث أصبحت السلع التي كانت تعرض في العالم المادي، معروضة في العالم الالكتروني للمشترين من جميع انحاء العالم، هذا التحول الذي طرأ على التعامل التجاري أضفى عليه طابع جديد، من تعامل قائم على العلاقات المباشرة بين المتعاملين إلى تعامل يعتمد على استخدام الوسائل الالكترونية.

الأمر الذي أدى إلى توسع وعالمية عقود الاستهلاك المبرمة على شبكة الانترنت، بحيث أصبح جميع أطراف العلاقة الاستهلاكية من مستهلك ومنتج وبائع ومشتري يلتقون عن بعد.

والمستهلك في نطاق تعاملات التجارة الالكترونية هو ذاته المستهلك في نطاق العقد التقليدي، لكنه فقط يتعامل من خلال وسائل الكترونية؛ ومؤدى ذلك أنه يتمتع بكافة الحقوق والمزايا التي للمستهلك في نطاق التجارة التقليدية بالإضافة إلى مراعاة خصوصية إبرام عقده بوسائط الكترونية.

وقد نتج عن انتشار هذه العقود الاستهلاكية المبرمة بوسائل الكترونية، خلق نوعية جديدة من المعاملات لم تكن موجودة تتصف بوسط غير محدد جغرافيا، ولا تنتمي إلى إقليم دولة ما، مما أفرز العديد من المشاكل المتعلقة بكيفية ابرام هذه العقود، واثباتها، وكيف يتم تنفيذها وكذلك صعوبة تحديد القانون الواجب التطبيق والمحكمة المختصة بالنظر في المنازعات الخاصة بها، كما ان اللجوء الى طرق التقاضي التقليدية، اصبح يشكل عبئا كبيرا على طرفي النزاع وخاصة –المستهلك– من حيث تعقيد الإجراءات، وطول المدة التي يستغرقها حسم النزاع ، زيادة على المصاريف القضائية، التي لا تتناسب مع قيمة تلك المنازعات التي يغلب عليها الطابع الاستهلاكي، لذلك صار يوم بعد يوم التفكير في البحث عن أساليب أخرى تكون أكثر مرونة بعيدا عن الشكليات القانونية ، وخارج أسوار المحاكم الرسمية، وباستخدام وسائط الكترونية، وبأقل تكلفة من خلال التوفيق بين الخصوم ودون الحاجة لتواجد المادي، وأن من بين هذه الوسائل ما كان معروف سابقا، ولكن تم استخدام شبكة الانترنت وسطاً، يجرى من خلاله حل مثل هذه المنارعات، ولعل من أوسعها انتشارا في وقتنا الحالي هو الوساطة عبر الوسائل الالكترونية.

وبالنظر لهذه المزايا التي أصبحت تحققها الوساطة في مجال المنازعات التجارية، ازداد اهتمام المتعاملين في مجال التجارة الالكترونية، وقد نظمتها جل مراكز التسوية الالكترونية وجعلتها في مقدمة خدمات التسوية التي تقدمها للمتنازعين في العالم الافتراضي.

إلا أنه من خلال استقراء القوانين المتعلقة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري نجد أن المشرع لم ينص على امكانية اللجوء إلى الوساطة لحل مثل هذه المنازعات، غير أنه وبالرجوع لقانون الإجراءات المدنية والإدارية نجد أن المشرع قد استثنى بعض الحالات وعلى سبيل الحصر من اللجوء الى الوساطة وهذا ما حددته المادة 994 منه؛ والتي نصها كما يلي:

"يجب على القاضي عرض إجراء الوساطة على الخصوم في جميع المواد، باستثناء قضايا شؤون الاسرة والقضايا العمالية وكل ما من شأنه أن يمس بالنظام العام.

إذا قبل الخصوم هذا الاجراء، يعين القاضي وسيطا لتلقي وجهة نظر كل واحد منهم ومحاولة التوفيق بينهم، لتمكينهم من إيجاد حل للنزاع.

يستنتج مما سبق أنه يجوز أن يتفق الطرفان المتدخل والمستهلك في عقود الاستهلاك الالكترونية على إحالة النزاع القائم بينهما على الوساطة، من أجل الوصول الى حل ودي، ودون ان يترتب على ذلك أي قطيعة بينهما وبأقل التكاليف.

وانطلاقاً مما سبق، ما مدى فعالية الوساطة عبر الوسائل الالكترونية في حل منازعات الاستهلاك المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية بعيدا عن القضاء العادي والتحكيم؟

وقد اتبعنا في دراستنا لهذا الموضوع المنهج التحليلي، كما استخدمنا المنهج المقارن بغية اجراء بعض المقارنات ما بين بعض التشريعات من أجل الوصول إلى أهم صور التطبيقات العملية التي تجسد نظام الوساطة عبر الوسائل الالكترونية كآلية بديلة لحل منازعات الاستهلاك الالكترونية.

هذا ما سنتولى الإجابة عنه وفقاً للمحاور المبينة في الخطة التالية:

المطلب الأول: مفهوم الوساطة الالكترونية

الفرع الأول: تعريف الوساطة الالكترونية

الفرع الثاني: أنواع الوساطة الالكترونية

الفرع الثالث: الشروط الواجب توافرها في الوسيط

المطلب الثاني: آليات الوساطة الالكترونية

الفرع الأول: آليات الوساطة عبر الأجهزة الالكترونية الحديثة

الفرع الثاني: تقييم دور الوساطة الالكترونية في تسوية منازعات الاستهلاك الالكترونية

***

المطلب الأول: مفهوم الوساطة عبر الوسائل الالكترونية

الوساطة طريق ودي لحل المنازعات بعيدا عن ساحة المحاكم، إذ تعتبر وسيلة هامة من الوسائل البديلة عن القضاء الرسمي، يقوم بها أشخاص ليسوا قضاة يثق بهم أطراف النزاع، ولا يتقيدون بأي إجراءات تقوم على عدالة متأتية من اتفاق الافراد، وذلك بالنظر لما لها من أثار إيجابية، حيث تقوم على إجراءات معينة تتمثل في التقريب بين وجهات نظر طرفي النزاع، وتهدف إلى إيجاد حلول للنزاع القائم بينهما، عن طريق تدخل شخص ثالث يسمى الوسيط.

والوساطة الالكترونية لا تختلف عن الوساطة العادية إلا من حيث الوسيلة التي تتم بها إجراءات الوساطة، حيث يتم تسوية النزاع باستخدام الوسائل الالكترونية الحديثة، وذلك دون الحضور المادي للأطراف، كما ان الوثائق والمستندات تقدم عبر الانترنت.

ونظرا لأهمية الوساطة كإحدى الوسائل البديلة لتسوية منازعات الاستهلاك المبرم بوسائل الكترونية، فقد ارتأينا تقسم هذا المطلب الى ثلاثة نخصص الفروع الأول لتعريف الوساطة الالكترونية ونتعرض في

الفرع الثاني لأنواع الوساطة الالكترونية ونتناول في الفرع الثالث الشروط الواجب توفرها في الوسيط على النحو الاتي:

الفرع الأول: تعريف الوساطة الالكترونية

ينبغي تعريف الوساطة التقليدية قبل تعريف الوساطة الالكترونية لنقف على الفرق بينهما فنتكلم عن التعريف التقليدي (أولا) ويليه تعريف الوساطة الالكترونية (ثانيا).

أولا: التعريف التقليدي للوساطة

يقصد بالوساطة :التدخل في مفاوضات أو نزاع من قبل طرف ثالث مقبول من طرفي النزاع ولا يملك أي سلطة أو يملك سلطة محدودة في اتخاذ القرار، ويعمل على مساعدة الأطراف المعنية على الوصول طوعا إلى تسوية مقبولة منهما.

وتقوم الوساطة على مقاربة أساسية هي (رابح – رابح)[1] وبمفهومها التقليدي (وسيلة غير قضائية من وسائل تسوية المنازعات، بصورة ودية تقتضي وجود طرف ثالث، يسمى (الوسيط)، يعمل على تقريب وجهات النظر بين الطرفين المتنازعين، للوصول إلى اتفاق نهائي، من خلال التوصيات غير الملزمة التي يقدمها الوسيط، وذلك عقب فشل المفاوضات الجماعية)[2].

ويمكن تعريف الوساطة بأنها: "عبارة عن عملية تطوعية يوافق طرفا النزاع من خلالها، العمل مع شخص محايد، لحل النزاع القائم بينهما، مع منح كامل السلطة للمتنازعين في قبول الوساطة أو رفضها، مع انصراف عمل الوسيط وبذل جهوده صوب نقاط الخلاف، واقتراح سبل الحل "[3].

كما ورد تعريفها في الفقرة الثالثة من المادة الأولى من قانون الأونسترال النموذجـــي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 Model Law On International Commercial Conciliation UNCITRAL غير انه اعتمد مصطلح التوفيق Conciliation كمدلول مرادف لمصطلح الوساطة médiation.

[1] أنظر، عبد الباسط جاسم محمد، تنازع الاختصاص القضائي الدولي في التعاملات التجارية الالكترونية دارسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، الطبعة الأولى 2014، ص 505.

[2] أنظر، عبد الباسط جاسم محمد، المرجع السابق، ص 505.

[3] انظر، محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني، الوسائل الالكترونية لفض المنازعات – الوساطة والتوفيق – التحكيم – المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص 26.

حيث عرف التوفيق بأنه: "عملية يطلب فيها الطرفان إلى شخص ثالث (الموفق) مساعدتهما في محاولة للتوصل إلى تسوية للنزاع القائم بينهما الناشئ عن عقد أو متصل به أو غير ذلك في العلاقات القانونية ولا يملك الموفق فرض سلطته على الطرفين لحل النزاع "[1].

ويعرف الفصل (327) من قانون المسطرة المدنية المغربي، المعدل بالقانون رقم 5 لسنة 2008، اتفاق الوساطة بأنه (العقد الذي يتفق بموجبه، على تعيين وسيط يكلف بتسهيل أبرام صلح، لإنهاء نزاع، نشأ أو قد ينشأ فيما بعد)[2].

ثانيا: الوساطة الالكترونية

لا تختلف الوساطة عبر الوسائل الالكترونية في جوهرها عن الوساطة التقليدية فكلاهما وسيلة من الوسائل البديلة لفض المنازعات والوساطة سواء كانت تقليدية أو الكترونية هي طريق خاص لفض المنازعات مبني على اتفاق طرفا النزاع على اتخاذ هذه الوسيلة لحل نزاعهم.

لقد اختلف الفقه في تعريف الوساطة الالكترونية، لكن مهما اختلفت التعريف فهي لا تخرج عن كونها نابعة من تدخل واستعمال الوسائل الالكترونية، حيث عرفها الفقه بأنها " اتصال طرف ثالث محايد مع طرفي النزاع على شبكة الانترنت، من أجل الوصول إلى تسوية نهائية لهذا النزاع "[3].

أو هي: "وسيلة لحل نزاعات عقود التجارة الالكترونية، والعقود الالكترونية عموما، عبر استخدام الوسائل التكنولوجية وعلى رأسها شبكة الانترنت، حيث الاستعانة من قبل الأطراف المتنازعين بوسيط لا يقوم باتخاذ القرار لحل النزاع ولكنه يساعدهم على إيجاد حل مقبول لكل منهما بشكل محايد "[4].

وحتى نتمكن من الوصول الى تعريف جامع للوساطة الالكترونية لابد من الوقوف على خصائصها والتي يمكن اجمالها فيما يلي:

1- تعتبر الوساطة أداة سهلة ترتكز أساسا على إرادة الطرفين دون المساس بحق التقاضي فهي عملية تطوعية تقوم على اتفاق الطرفين المتنازعين في اللجوء اليها، وفي الاستمرار بها، وقبول الحل الذي

---

[1] Arteicle 1/3 : conciliation « means a process whether referred by expression conciliation médiation or an expression of similar import where by parties request a third person or persons (the concilaitor) to assist them in their attempt to reach am amicable settlement of their dispute arising out of or relating to a contractual or other legal relationship the conciliator does not have the authority to impose upon the parties a solution to the dispute »

[2] انظر، الفصل 56-327 من القانون رقم 05-08 الذي يقضي بنسخ وتعويض الباب الثامن بالقسم الخامس من قانون المسطرة المدنية المغربي، المؤرخ في 25 ذو القعدة 1428 الموافق لـ 06 ديسمبر 2007، العدد 5584، ص3895.

[3] حسام أسامة شعبان، الاختصاص بمنازعات التجارة الالكترونية بين القضاء الوطني والتحكيم عبر الانترنت دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى 2018، ص 168

[4] انظر، عبد الباسط جاسم محمد، نفس المرجع السابق، ص505.

تتوصل اليه بمساعدة الوسيط، وليس له أي سلطة، بل يقتصر دوره فقط في التقريب بين وجهات النظر وتقديم توصيات واقتراحات يمكن من خلالها الوصول الى حل نهائي.

2- استخدام الوسائل التقنية الحديثة، وأهمها شبكة الانترنت، في عملية الوساطة بقصد توفير ميزات السرعة والسهولة في تسوية النزاع، مع توفير مرتكزات الثقة والأمان، عبر وسائل الكترونية فعالة، منذ لحظة إحالة النزاع الى الوساطة، وحتى تسويته نهائيا.

3- الحرية المطلقة لأطراف النزاع في اختيار القواعد الإجرائية التي تناسبهم، وذلك من خلال مرونة الإجراءات التي تتم بها عملية الوساطة عبر شبكة الانترنت، مع منحهما دون غيرهما زيارة الموقع الالكتروني لمركز الوساطة، للاطلاع المباشر على كل الخطوات من اجل تشجيعهما على اللجوء للوساطة الالكترونية لحل النزاع القائم بينهما.

6- ورغم هذه المرونة في عملية الوساطة، فلا بد من الاتفاق على قواعد معينة سلفا، سواء كانت تلك القواعد خاصة محددة يضعها الطرفين، أم قواعد عامة تضعها المؤسسات التي تتعاطى عملية الوساطة، لما في ذلك من أهمية في الوصول إلى نتيجة حاسمة وتسوية مقبولة للنزاع، فلا يوجد في الوساطة أي اجراء شكلي يترتب عليه البطلان إذا تم تجاوزه أو إغفاله، فالوساطة وبوجه خاص تهدف الى اتباع أي إجراء يمكن أن يؤدي إلى حل مرض لأطراف النزاع [1].

ومن هنا يتضح أن الوساطة الالكترونية لا تختلف عن الوساطة التقليدية إلا من حيث الوسيلة التي تتم من خلالها، حيث يتم الاعتماد على مختلف الخدمات التي تقدمها الشبكة الدولية للاتصالات في إدارة عملية الوساطة، إذ قد يتم الاعتماد على الاتصال بين الوسيط وطرفي النزاع عبر البريد الإلكتروني (E-Mail) أو المرسال (Messenger)، كما يمكن الاعتماد على المحدثات المباشرة التي تجمع الأطراف بالوسيط بشكل مباشر عن طريق غرف المحادثة (Chat Rooms)، أو برنامج السكايب (Skype)، أو الفيديو كونفرنس (Video Conference) من خلال صفحات خاصة على مواقع مراكز التسوية الإلكترونية يتم الدخول إليها من خلال كلمة المرور خاصة بكل قضية تسلم للمعنيين (الأطراف والوسيط)، إضافة إلى أنهم يسلمون الوثائق والمستندات عبر هذه التقنيات[2].

[1] انظر، أكرم فاضل سعيد قصير، المعين في دراسة التأصيل القانوني لحق الالتجاء الى الوساطة كحل بديل للنزاعات المدنية والتجارية، المركز العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر ،2018 ص 73.

[2] انظر، ليندة بومحراث، تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية مصر، 2019، ص495.

الفرع الثاني: أنواع الوساطة الالكترونية

انطلاقا من أن الوساطة هي عملية طوعية تتم بإرادة طرفي النزاع يلجأون من خلالها الى طرف ثالث محايد أو إلى مؤسسات متخصصة تقوم بعملية الوساطة تحاول من خلالها الوصول إلى حل يحقق المساواة والعدل بين الأطراف المتنازعة، لان كل طرف يقدم أفضل عرض لحل النزاع، عن طريق شخص محايد يحاول التقريب بين وجهات النظر، لذلك فهي في الغالب تنتهي إلى خلق مناخ ينتهي بالمصالحة كون الأطراف المتنازعة هي من وضعت القواعد الإجرائية لحل النزاع القائم بينهما، والوساطة الإلكترونية لا تختلف عن الوساطة التقليدية ، إلا من حيث اعتمادها على الوسائل الالكترونية على النحو المتقدم ، ولذلك فإن أنواعها لا تختلف عن أنواع هذه الأخيرة والتي قسمت تقسيمات عديدة[1].

غير أن ما يهمنا في هذه الدارسة هو تقسيم الوساطة الى نوعين بحسب الدور الذي يلعبه الوسيط في عملية الوساطة، فهي لا تخرج عن إحدى الصورتين:

الصورة الأولى: الوساطة البسيطة

يسعى فيها الوسيط إلى التقريب بين وجهات نظر المتنازعين دون أن يكون له أي دور مؤثر في عملية الوساطة.

الصورة الثانية: الوساطة الفعالة

وهي التي تقوم على الدور الإيجابي الذي يقوم به الوسيط بين طرفي النزاع فلا يكتفي بتقديم المقترحات ووجهات النظر؛ بل يقوم بالبحث عن حلول لتسوية النزاع ويبذل جهده لموافقة الطرفين عليها.

غير انه في الواقع العملي يصعب تحديد نوع الوساطة، فقد تبدأ بسيطة، ثم تتحول إلى وساطة فعالة، كون أن الوسيط هو الذي يتحكم في عملية الوساطة وذلك حسب تقارب أو تباعد وجهات النظر بين طرفي النزاع خاصة وأن عملية الوساطة تتم في فترة زمنية محددة لا يمكن تجاوزها إلا في حالة وجود أسباب مقنعة ، وفي غياب مثل هذه الأسباب تغلق صفحة القضية الموجودة على موقع المركز بشكل آلي، إذا انتهت المدة التي يحددها المركز مسبقا للتوصل إلى تسوية نهائية للنزاع على أن هذه المدة

[1] تتخذ الوساطة عدة أنواع بحسب درجة تدخل الوسيط نعرض لها بإيجاز على النحو التالي: وساطة اتفاقية تكون على اساس الاتفاق المبرم بين طرفي النزاع سواء في العقد المبرم بينهما او بواسطة عقد لاحق قبل نشوب النزاع .ووساطة قضائية حيث تقوم المحاكم قبل الفصل في النزاع بعرض اقتراح على الاطراف على اللجوء بداية الى الوساطة ،ووساطة حرة يتولى الاطراف فيها تنظيم الوساطة بشكل إرادي بداية من اختيار الوسيط الى نهاية الوساطة، ووساطة مؤسساتية في اطار مراكز متخصصة تتولى تنظيم العملية من بدايتها إلى نهايتها بناء اشارة من طرفي العقد الأصلي المبرم بينهما من أجل اللجوء إلى المركز لتسوية أي نزاع من شأنه أن يقوم بينهما مستقبلا، أو بتقديم الطلب إلى المركز مباشرة بعد قيام النزاع .

تختلف من مركز إلى آخر حيث حددها مثلا مركز (Square Trade) بـ 14 يوما في حين قصرها مركز (Internet Neutral) على عشرة أيام فقط[1].

الفرع الثالث: الشروط الواجب توافرها في الوسيط

لقد اتجهت غالبية مراكز الوساطة إلى ضرورة أن يتمتع الوسيط بعدة شروط، وهذا يعود لأهمية وخطورة الدور الذي يقوم به، فهناك عدة شروط يجب أن تتوافر في الوسيط الذي تسند إليه مهمة الوساطة حتى يقوم بأداء مهمته على أحسن وجه، ولقد نصت على ذلك العديد من القوانين واللوائح، وسنحاول من خلال هذا الفرع الحديث عن الشروط الواجب توافرها في الوسيط وهي:

– يجب أن يكون الوسيط شخصا طبيعيا[2]، وهذا شرط بديهي فلا يمكن بأي حال من الأحوال أن يكون الوسيط شخصا معنويا كمؤسسة، او مركز، حتى وإن لجأ الأطراف إلى مؤسسة، لأن مهمة هذا الشخص المعنوي ليس القيام بعملية الوساطة وإنما تنظيمها فقط، فالشخص الطبيعي وحده الذي تثبت له صفة الوسيط [3].

– يجب أن يكون الوسيط متمتعا بالأهلية الكاملة؛ أي لابد أن يكون الوسيط كامل الادراك والتمييز، متمتعا بكامل الاهلية المدنية الكاملة، وكذلك متمتعا بكامل حقوقه السياسية، وشرط الأهلية المدنية يتحقق ببلوغ الشخص سن الرشد دون وجود عارض من عوارض الأهلية، كما يشترط ألا يكون الوسيط ممنوعا من ممارسة الوساطة، فالقانون يحظر أحيانا، وبنص خاص، على بعض الاشخاص من تولي مهمة الوساطة [4].

– يجب أن يتم قبول الوسيط لمهمة الوساطة، لأنه لا يمكن إجباره على القيام بعملية الوساطة دون موافقته لذا لا يعد تعيين الوسيط تعيينا نهائيا إلا بعد قبوله القيام بمهمة الوساطة، ولا يعني رفضه بطلان اتفاق الوساطة، ولكن تتوقف آثاره لحين تعيين وسيط بعد اتفاق طرفي النزاع.

– حياد الوسيط، ويقصد به ألا توجد للوسيط أي صلة أو مصلحة بموضوع النزاع، وهو أهم شرط يجب أن يتمتع به الوسيط ؛ إذ يجب أن يكون محايدا ومستقلا، وهو الأمر الذي تناولته كافة القوانين واللوائح

---

[1] انظر، ليندة بومحراث، المرجع السابق ص 499.

[2] انظر، معتر حمدان بدر، الوساطة ودورها في تسوية منازعات التجارة الدولية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الاسكندرية مصر، 2018 ص 201.

3 انظر، المادة 998 من القانون 09/08 مؤرخ في 25 فبراير 2008 يتضمن قانون الاجراءات المدنية والادارية الجزائري، الجريدة الرسمية، العدد21، 2008.

[4] مثال ذلك القضاة، المحامين المحضرين، الموثقين فلا يجوز لهم تولي الوساطة الخاصة لأنهم يدخلون ضمن حالات التنافي التي حددها القانون مسبقا.

والنصوص المنظمة لعملية الوساطة[1]. بحيث ما ينتهي إليه أثناء أداء مهمته من قرار أو توصية يجب أن يكون غير متأثر بأي علاقة تربطه بأحد الأطراف.

– يجب أن يكون الوسيط متمتعا بالكفاءة الضرورية لتلبية رغبات وأهداف طرفي النزاع، وأن تكون له الخبرة والقدرة على الاستماع، التفهم والثقة، والالمام بجميع جوانب النزاع، وأن يكون جديرا بثقة الأطراف.

المطلب الثاني: آليات الوساطة الالكترونية

تقوم مراكز الوساطة والتوفيق عبر الوسائل الالكترونية بتحديد كيفية مباشرة إجراءات رفع ونظر النزاع عبر قنواتها المعدة لذلك، بطريقة بسيطة يسهل من خلالها الدخول الى الموقع الرئيسي للمركز، دون الحاجة إلى مؤهلات خاصة لذلك ودون التفريق بين أنواع الوساطة سواء كانت بسيطة تقتصر على مجرد نقل وجهات النظر كما أسلفنا، أو فعالة يساهم فيها الوسيط بإنشاء الحلول التي تساعد الأطراف على تسوية النزاع القائم بينهما.

الفرع الأول: آليات تنفيذ الوساطة الالكترونية الحديثة

تتم إجراءات الوساطة عبر الوسائل الالكترونية الحديثة، باستخدام الانترنت في جميع مراحل الوساطة، بدءا من تقديم الطلب المعد لذلك سلفا عبر الموقع الالكتروني لمركز الوساطة، والذي يتضمن جميع البيانات الشخصية لأطراف النزاع، إضافة إلى ملخص عن موضوع النزاع، وكيفية الاتصال بالطرف الاخر.

ثم يقوم المركز بدراسة الطلب وإخطار المرسل بتلقي الطلب وقبول النزاع ، كما يقوم بالاتصال بالطرف الآخر واخطاره بتلقي الطلب وقبول نظر النزاع من خلال الوساطة، فإذا كانت الإجابة بالرفض حاول المركز إقناعه بجدوى الوساطة وإمكانية التوصيل لتسوية النزاع ، فإذا أصر ذلك الطرف على الرفض فإن إجراءات الوساطة تنتهي، أما إذا قبل الوساطة فإن المركز يستأنف اجراءاته نحو تسوية النزاع وتزويد الأطراف بقائمة الوسطاء ومؤهلاتهم ليقوموا باختيار الوسيط الذي يقوم بنظر النزاع ، والاتفاق معهم على طريقة التواصل وعقد الجلسات سواء كان عن طريق البريد الالكتروني أو غرف المحادثات أو غيرها[2].

وبعد دفع الرسوم المترتبة على عملية الوساطة إلى مركز التسوية، وباتفاق طرفي النزاع على شخص الوسيط، والإجراءات التي ستتبع في عملية الوساطة، تبدأ مهمة الوسيط، حيث يقوم بمناقشة موضوع النزاع وتحديد المسائل الجوهرية محل الخلاف، ثم يقوم الوسيط بعد ذلك بإعطاء كل طرف كلمة المرور password الخاصة به لضمان سرية الجلسات ، والاتفاق على ميعاد جلسات الوساطة ،هذه المناقشات

[1] انظر، معتز حمدان بدر، الوساطة ودورها في تسوية منازعات التجارة الدولية، المرجع السابق، ص 204

[2] انظر، أشرف محمد رزق فايد، منازعات الاستهلاك المتعلقة بالعقود المبرمة على شبكة الانترنت، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2017، ص136.

كلها تتم عبر شبكة الانترنت، كما يمكن للوسيط أن يستخدم آلية الاجتماع المنفرد مع كل طرف على حدة، ليقوم الوسيط بعد ذلك بصياغة مسودة الاتفاق النهائية وعرضها على اطراف النزاع للتوقيع عليها.

وفي حالة ما أراد أي من طرفي النزاع تعديل طلباته أو البيانات التي قدمها للمركز فعليه التوجه إلى عنوان الموقع الالكتروني الخاص بالمركز والدخول إلى القضية عبر كلمة المرور الممنوحة له من المركز مسبقا، والدخول إلى الصفحة واجراء التعديل الذي يريده، مع إرسال نسخ من التعديل إلى أطراف النزاع والوسيط. ومن أهم المراكز التي تستخدم آليات الوساطة عبر الانترنت لقاء رسوم يتحملها الطرفان المتنازعان من أجل قبول النظر في النزاع.[1]

وتختلف الرسوم التي تتقاضها هذه المراكز حسب طبيعة الخدمة والاوقات والدقائق التي تستغرقها عملية الوساطة، وكذلك قيمة الشيء المتنازع عليه، وهناك من هذه المراكز من يعفي عملائه من هذه الرسوم، أو يخفضها إذا كانوا من عملاء الشركة المسجلين لديه، أو يؤديها مركز البيع لاحقا إلى مركز الوساطة، كما يفعل مركز (Sony) لبيع الأجهزة الالكترونية، حيث يعفي المتنازعين معه من أداء أية رسوم عن الوساطة بل يؤدها هو الى مركز الوساطة[2]

أما بالنسبة لانتهاء الوساطة فهي تنتهي بإحدى الحالتين الاتيتين:

- الحالة الأولى: توصل الوسيط إلى تسوية النزاع وديا بين الخصوم.
- الحالة الثانية: عدم توصل الوسيط إلى تسوية النزاع وديا بين الخصوم

ففي الحالة الأولى إذا توصل الوسيط إلى تسوية ودية، تمت المصادقة على التسوية من قبل طرفي النزاع ويعتبر هذا الاتفاق كحكم قطعي ملزما وواجب النفاذ قانونا ولا يقبل الطعن فيه.

وعلى الرغم من أن نجاح عملية الوساطة يكون بتوصل الوسيط إلى اتفاق ودي بين طرفي النزاع، فإن هذا الاتفاق سواء كان كليا أو جزائيا، لا يحوز القوة التنفيذية، ولكن لطرفي النزاع أن يخضعاه

---

[1] -مركز On Line Resolution الذي يقدم خدمات الوساطة من خلال ثلاث هيئات يتألف منها، وهي:

(American Bar Association –ABA)

(Society of Professionals in Dispute Resolution)

(American Arbitration Association –AAA)

-مركز Internet Neutral

-مركز وساطة Square Trade

-مركز بيع (Elance)

أنظر، عبد الباسط حاسم محمد، المرجع السابق ص 520

انظر، علاء عمر محمد الجاف، المرجع السابق، ص396.

[2] انظر، محمد إبراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 40.

لتصديق القاضي المختص بنظر النزاع للمصادقة على الاتفاق الذي تم التوصل إليه حتى يصبح واجب التنفيذ. أما في حالة عدم توصل الوسيط إلى تسوية للنزاع يخطر الوسيط المركز بانتهاء الوساطة ويقوم بإرجاع جميع المذكرات والمستندات إلى طرفي النزاع.

الفرع الثاني: تقييم دور الوساطة الالكترونية في تسوية منازعات الاستهلاك الالكترونية

من خلال بيان مفهوم الوساطة عبر الوسائل الالكترونية وبيان أنواعها المختلفة، يمكن أن نستنتج دورها في تسوية منازعات الاستهلاك المبرم عبر شبكة الانترنت، لما توفره من مزايا، من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال الفوري ودون الحضوري المادي، إلا أنها وكأي نظام حديث تؤخذ عليه بعض المآخذ، وعليه سنقوم بعرض أبرز مزايا وعيوب هذه التسوية الإلكترونية فيما يلي:

أولا: مزايا الوساطة الالكترونية

تستمد الوساطة عبر الوسائل الالكترونية أهميتها من المزايا التي تحققها في حل المنازعات؛ ولاسيما تلك الناشئة في مجال الاستهلاك الالكتروني، مقارنة بالقضاء وهي مزايا ترد في غالب الأحوال إلى الوسيلة الالكترونية، والتي جعلت منها طريقا مفضلا لدى كثير من المستهلكين في مجال التجارة الالكترونية، ويمكن إجمال أهم هذه المزايا في الآتي:

– توفير الوقت والجهد على المتنازعين: وذلك انطلاقا من أن جلسات الوساطة إضافة إلى تبادل الوثائق يتم عن بعد عبر شبكة الانترنت، ومن ثم لا يضطر أطراف النزاع إلى تكبد عناء التنقل من مكان لآخر، وهو ما يوفر الكثير من الجهد والوقت[1].

2–قلة التكاليف: فمن حيث المبدأ يتقاسم المتخاصمون مصاريف الوساطة بما فيها أتعاب الوسيط إذا كان هناك اتفاق بين الطرفين للجوء إلى الوساطة، وفي حالة عدم التوافق، فإن التكلفة تكون على عاتق الطرف الذي بادر أولا باللجوء إلى الوساطة[2].

3–تتميز الوساطة بوجود طرف ثالث يسعى إلى الوصول إلى تسوية نهائية من خلال محاولة التقريب بين وجهات النظر، وذلك بالإشراف على جلسات الوساطة عبر شبكة الانترنت، أو باستخدام مهارته وخبرته من أجل الوصول إلى حلول تنهي النزاع، مع بقاء العلاقة الودية بين الأطراف وعرض وجهات النظر وإزالة الإشكالات بين الأطراف والتوصل لحل يرضي الأطراف عن طريق تقريب وجهات النظر المتباعدة

[1] انظر، ليندة بومحراث، المرجع السابق ص 500.

[2] انظر، علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى 2017، ص400.

والخروج بمصالحة تزيل كافة الخلافات وللأطراف الحرية في الانسحاب والعودة إلى التمسك بكافة الحقوق والدفوع القانونية أمام القضاء[1]

4-مرونة القواعد والإجراءات: فالقواعد المتبعة في عملية الوساطة نابعة من إرادة الأطراف المتنازعة، حيث لهم الحرية في اختيار القواعد المناسبة، بعيدا عن الشكليات المتبعة أمام المحاكم الرسمية.

كما أن الوساطة تتمتع بطابع سري حيث أن جميع المسائل يتم مناقشتها في الوساطة وجميع الوثائق والبيانات الشفوية والخطية التي يتم تبادلها وتقديمها أثناء عملية الوساطة يغلب عليها الطابع السري؛ إذ أن الوساطة ليست سجل عام، إنها عملية سرية تكون دائما آمنة ومصونة[2].

ثانيا: عيوب الوساطة الالكترونية

على الرغم من المزايا التي تحققها الوساطة الالكترونية، إلا أنه توجد بعض السلبيات والمعوقات التي تؤثر في بروز وظهور الوساطة الالكترونية، ولعل من أهم السلبيات ما يلي:

1- ما يتعلق بعدم الزامية الوساطة، فالوسيط لا يملك سلطة إجبار الأطراف على الالتزام بمشروعات التسوية التي يقدمها لهم، فالأطراف دائما لهم حق رفض الاقتراحات التي يقدمها الوسيط، وهو ما يمكن أن يكون سببا في إطالة أمد النزاع ومنع الوصول إلى تسوية[3].

2- تأثير المخاطر التقنية التي تتخذ أشكالا متنوعة عبر شبكة الانترنت، من التلاعب بمحتويات البرامج المستخدمة في آليات الوساطة، سواء عن قصد أو غير قصد[4]، بالإضافة إلى توقف سرعة إتمام الوساطة نظرا لوجود الفجوة الرقمية الناشئة عن استخدام التكنولوجيا، هذا التفاوت يكون داخل الدولة الواحدة، ناهيك عن الاتصالات الدولية فالأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية لا يحصلون على نفس مستوى الاتصالات وهذا ما يؤثر على حق المواجهة والاستماع، بالإضافة إلى الحواجز اللغوية وقرصنة واختراق المواقع الالكترونية.

وعلى الرغم من هذه العيوب ، فيمكن الاعتماد على الوساطة لإلكترونية كآلية لفض هذه المنازعات حيث يمكن تجاوزها، فعلى سبيل المثال بالنسبة لعدم إلزامية اقتراحات الوسيط للأطراف المتنازعة ، يتبين لنا أنه صحيح قبل التوصل الى تسوية لا يكون هناك أي التزام ، لان في هذه المرحلة يكون الهدف هو المحافظة على العلاقة الودية بين الأطراف المتنازعة، لذلك يحق لكل منهما الانسحاب في هذه المرحلة

---

[1] انظر، غازي بن فهد بن غازي المزيني، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية دراسة تأصيلية تطبيقية مقارنة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2018 ص 539.

[2] انظر، فراس كريم شعبان، الوساطة في المنازعات الإلكترونية (مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة بابل، العدد الثالث، لعام 2014)، ص 258.

[3] انظر، حسام أسامة شعبان، المرجع السابق، ص 171.

[4] انظر، عبد الباسط جاسم محمد، المرجع السابق، ص529.

دون أن يترتب في ذمته أي التزام ، ويترتب عن ذلك غلق القضية ويبقى لكل منهما الحق في اللجوء للطرق القانونية الأخرى ، أما إذا تم الاتفاق على التسوية وأمضي العقد يصبح ملزما لطرفيه، ولا يمكن لأي منهما التحلل منه .

أن أغلب منازعات الاستهلاك تكون قليلة القيمة، إذا ما قرنت بالمصاريف التي يتكبدها المستهلك في حالة لجوئه للمطالبة القضائية، لذلك يكون لجوئه إلى الوساطة عبر الوسائل الالكترونية، أكثر مرونة وسهولة في الإجراءات، فضلا عن طبيعتها الاختيارية وحتى القيمة المادية التي تدفع مقابل تسوية النزاع عن طريق الوساطة الإلكترونية، تكون في أغلب الأحيان قيمة معقولة.

أما فيما يتعلق بالفجوة الرقمية الناجمة عن استخدام وسائل الاتصال الحديثة يمكن تجاوزها، وحتى ان حدثت فإنها لا تكون دائما، كما أن التقنيات الحديثة اثبت وجود برامج كثيرة ومتنوعة تعمل على محاربة اختراق مواقع وصفحات مراكز تسوية هذه المنازعات.

خاتمة

لقد ساهم التغيير الذي أحدثه استخدام وسائل الاتصال الحديثة في إبرام عقود أصبحت تتسم بالطابع الدولي بصورة مباشرة، وذلك نظرا لعالمية شبكة الانترنت، وعدم خضوعها للقيود أو الحدود وخاصة في مجال المعاملات التجارية، مما سهل على المستهلك الحصول على السلع والخدمات التي يرغب فيها ودون التنقل من منزله أو حتى تحمل عناء السفر، وذلك بالدخول إلى الموقع الالكتروني للمتدخل والتعرف على المنتجات واقتنائها بمجرد النقر على إشارة الموافقة وباستخدام وسائل الدفع الالكترونية عبر الانترنت.

ومن خلال هذه الدارسة تبين لنا الدور الكبير الذي تلعبه الوساطة الالكترونية كآلية بديلة عن القضاء و التحكيم لحل منازعات الاستهلاك المبرم بوسائل إلكترونية، وذلك لما تتميز به من سرعة في حسم النزاع ومرونة الإجراءات وخلوها من التعقيدات والشكليات والتكاليف الباهظة، هذا بالإضافة الى دورها في المحافظة على استمرار العلاقة الودية و التخفيف من التوتر بين الأطراف المتنازعة ، حيث تقوم على فكرة حل النزاع من خلال طرف ثالث محايد يسمى الوسيط ، يعمل على تسهيل الحوار بين المتنازعين وتقديم الحلول المبتكرة وبطريقة طوعية للوصول إلى حل النزاع عن طريق عدالة متأتية من إرادة طرفي النزاع ، في عالم افتراضي ودون الحضور المادي برأي غير ملزم ينهي الخصومة بالتراضي يستمد قوته التنفيذية من اتفاق الطرفين ، فقرار التسوية غير قابل للتنفيذ بذاته إلا إذا أقره الخصوم، فهو يفتقر إلى الإلزامية، فبذلك له أثر أدبي وأخلاقي ، قد يكون له الأثر في دفع الأطراف لحل النزاع والاقتناع بوجهة نظر الوسيط .

وعلى ذلك فإن اتفاق التسوية يعد سندا صالحا للتنفيذ أمام الكافة، لكن بعد التصديق عليه أمام الجهات القضائية المختصة أو السلطة التي لها حق تذييل هذا الاتفاق بالصيغة التنفيذية، حتى يتم تنفيذه جبرا.

وفي الأخير، فإنه يتعين على مشرعنا النص صراحة على اللجوء الى الوساطة لفض نزاعات الاستهلاك سواء التقليدية منها أو الالكترونية، كخطوة أولى لتسوية النزاع بصورة ودية قبل اللجوء إلى القضاء أو التحكيم كخطوة ثانية، وأن ينص على إنشاء المراكز والمؤسسات والهيئات التي تقدم خدمات الوساطة ووضع آليات قانونية تبين كيفية تنفيذ توصيتها حتى تكون ملزمة.

قائمة المراجع:

القوانين:

- القانون 08-09 مؤرخ في 25 فبراير 2008 يتضمن قانون الاجراءات المدنية والادارية الجزائري، الجريدة الرسمية، العدد21، 2008.
- القانون رقم 05-08 الذي يقضي بنسخ وتعويض الباب الثامن بالقسم الخامس من قانون المسطرة المدنية المغربي، المؤرخ في لـ 06 ديسمبر 2007، العدد 5584.

المؤلفات:

- أشرف محمد رزق فايد، منازعات الاستهلاك المتعلقة بالعقود المبرمة على شبكة الانترنت، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2017.
- أكرم فاضل سعيد قصير، المعين في دراسة التأصيل القانوني لحق الالتجاء الى الوساطة كحل بدليل للنزاعات المدنية والتجارية، المركز العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر ،2018.
- حسام أسامة شعبان، الاختصاص بمنازعات التجارة الالكترونية بين القضاء الوطني والتحكيم عبر الانترنت دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى 2018.
- عبد الباسط جاسم محمد، تنازع الاختصاص القضائي الدولي في التعاملات التجارية الالكترونية دارسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، الطبعة الأولى 2014.
- علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى 2017.
- غازي بن فهد بن غازي المزيني، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية دراسة تأصيلية تطبيقية مقارنة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2018.
- ليندة بومحراث، تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية مصر، 2019.
- محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني، الوسائل الالكترونية لفض المنازعات – الوساطة والتوفيق – التحكيم – المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009.
- معتز حمدان بدر، الوساطة ودورها في تسوية منازعات التجارة الدولية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الاسكندرية مصر، 2018.

المجلات:

- فراس كريم شعبان، الوساطة في المنازعات الإلكترونية (مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة بابل، العدد الثالث/السنة السادسة 2014.