

الوساطة الالكترونية كآلية لحل منازعات عقود التجارة الالكترونية

“The Electronic Intermediation as a Mechanism to Solve Trade Contracts’ Quarrels”

أ. حنان عتيق*

كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، الجزائر، hanane.atik@ummtto.dz

تاريخ الاستلام: 2023/10/12؛ تاريخ القبول: 2023/12/27؛ تاريخ النشر: 2023/12/31

ملخص:

تعدّ الوساطة الإلكترونية من الوسائل المعتمدة لحل المنازعات الناشئة في البيئة الالكترونية، كونها تتميز بالبساطة وسهولة سير إجراءاتها، لاعتمادها على مبدأ سلطان الإرادة في تحديد القواعد الإجرائية، الأمر الذي جعلها تتجاوز إشكالات قصور القوانين المنظمة للمعاملات الإلكترونية، وتتخطى صعوبة تحديد الاختصاص القضائي والقانون الواجب التطبيق، الذين يتم تحديدهما استنادا إلى أسس جغرافية محددة تتنافى وعالمية المعاملات الالكترونية.

ترتكز عملية الوساطة الالكترونية على تدخل طرف ثالث هو الوسيط، الذي يتميز بعدة خصوصيات، أهمها السرية والأمانة والخبرة، ويتمثل دوره الأساس في تقريب وجهات النظر بين الطرفين المتنازعين، وتبيان نقاط الخلاف بينهما، إلى غاية الوصول إلى اتفاق يرضي الطرفين، وهو الاتفاق الذي يصبح ملزما لأطرافه بعد التوقيع عليه، وبالرغم من هذا الدور الهام للوسيط، إلا أنه في جميع مراحل الوساطة لا يتمتع بأي سلطة لفرض أو إلزام الأطراف بقرار معين.

كلمات مفتاحية: الوساطة؛ المنازعات الإلكترونية؛ التجارة الالكترونية.

Abstract

The electronic intermediation is considered as one of the alternative tools to solve the emerging quarrels in electronic environment for its

* المؤلف المرسّل.

simplicity and easy functioning characteristics. It is also based on the autonomy to determine the procedural rules. That enables it to overcome the laws' deficits that regulate the electronic transactions and to rise above the difficulty of determining the jurisdiction and the law to be applied which are determined according to specific geographic bases contradicted to worldwide electronic transactions.

The electronic intermediation is based on the interfere of the third party "mediator", whose main characteristics are: confidentiality, honesty and experience. His (mediator) principle role is to converge the conflicting sides 'views and to determine the points of contention between them until to reach a satisfied agreement to the both sides. This agreement will become binding after it is signed.

Although the mediator's crucial role, he has no authority in all the intermediation phases to impose or to oblige the parties by a specific decision.

Keywords: Mediation; Electronic disputes; Electronic trade.

مقدمة:

أدى التطور التكنولوجي واستخدام شبكة الانترنت في ميدان النشاطات والأعمال إلى ظهور التجارة الالكترونية، التي أصبحت أحد أسس الاقتصاد الدولي في الألفية الأخيرة، والتي تتميز بغزوها لمختلف مناطق العالم بحكم إبرامها عبر وسائل الاتصال الالكترونية، فقد غدت التجارة الالكترونية واقعا مفروضا ليس باستطاعة المتعاملين تجاهلها.

إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية باستعمال وسائل الاتصال الحديثة وإبرام العقود والأعمال القانونية عبرها، نتج عنها منازعات في البيئة الالكترونية عجز القضاء العادي على حلها استنادا على قواعد الاسناد المعروفة، مما دفع أغلب المتعاملين في البيئة الالكترونية إلى التفكير في حل منازعاتها بطرق تستند إلى التقنيات التي نشأت فيها، عن طريق الوسائل البديلة لحل منازعات عقود التجارة الالكترونية كالمفاوضات الالكترونية، الوساطة الالكترونية، التوفيق الالكتروني، والتحكيم الالكتروني؛ التي أصبحت تتم باستعمال الوسائط الالكترونية.

ساهمت الطرق البديلة لحل المنازعات الالكترونية بتجاوز إشكالات قصور القوانين

المنظمة لهذه التصرفات في أغلب النصوص القانونية الداخلية للدول، كما تغلبت على صعوبة تحديد الاختصاص القضائي، واشكالات تنفيذ الاحكام، حيث تتميز هذه الوسائل بالبساطة وسهولة سير إجراءاتها لاعتمادها على مبدأ سلطان الإرادة لتحديد القواعد الإجرائية، على خلاف القوانين الداخلية للدول التي تركز على قواعد القانون الدولي الخاص المستندة على أسس مكانية جغرافية لا تتلاءم وخصوصيات معاملات التجارة الالكترونية المبرمة في فضاء الانترنت.

فرضت الوسائل البديلة لحل المنازعات الالكترونية مكانتها في ساحة التجارة الإلكترونية، الأمر الذي فرضت على مختلف الأنظمة القانونية ضرورة تنظيمها، خاصة مع النتائج الإيجابية في حل منازعات الناشئة عن عقود التجارة الالكترونية، وتعتبر الوساطة الإلكترونية في مقدمة الوسائل المعتمدة عليها من طرف المراكز المتخصصة في حل لنزاعات التجارة الإلكترونية.

الأمر الذي دفعنا إلى البحث عن فعالية الوساطة الإلكترونية في حل منازعات عقود التجارة الإلكترونية؟

ان البحث عن هذه الفعالية يقتضي التطرق أولا إلى الإطار الموضوعي للوساطة الالكترونية (المبحث الأول)، لتتوضح هذه الفعالية ومداهما أكثر عند استظهار الجانب الاجرائي (المبحث الثاني). وبذلك تكتمل الدراسة بشقها الموضوعي والاجرائي.

المبحث الأول: الاحكام الموضوعية للوساطة الالكترونية

يقصد بالإطار الموضوعي للوساطة الالكترونية التطرق إلى مختلف التعريفات اللغوية والفقهية والقانونية التي تعرضت لمفهوم الوساطة واستنباط مختلف المميزات، خاصة تلك التي ظهرت بعد استعمال الانترنت في مختلف إجراءاتها. (المطلب الأول)

ثم إن تصدي مفهوم الوساطة الالكترونية يفرض ضرورة تمييزها عن مختلف الأليات الأخرى لحل منازعات التجارة الالكترونية، خاصة من جانب الزامية قراراتها الفاصلة في المنازعة. (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الوساطة الالكترونية

تعد الوساطة من أقدم الطرق المعتمدة عليها في حل المنازعات التجارية إذ تركز على تعيين تاجر أو شخص ذو عدل للوساطة بين خصمين من أجل الوصول إلى حل يرضي

الطرفين. وقد تباين تعريفاتها ما بين الفقه والقانون (الفرع الاول)، وتميزت بعدة خصائص أهلتها للاختلاف عن غيرها من الوساطات (الفرع الثاني)

الفرع الأول: تباين تعريفات الوساطة الالكترونية

تباينت تعريف الوساطة الالكترونية بين التشريعات الدولية على رأسها منظمة الأونسيترال والتشريعات الوطنية المختلفة، لكن قبل أن نتطرق لتعريف الوساطة لابد من معرفة معنى هذا المصطلح.

أولاً: تعريف الوساطة اصطلاحاً: نجد تعريف مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي الذي ينص على: «وسيلة اختيارية لتسوية المنازعات بحل ودي بمساعدة ثالث، تعتمد على الحوار والمشاورات المتبادلة لإقناع طرفي بحلول مقترحة، والتوصل إلى حل نابع منهم للنزاع القائم بينهم بعد فحص طلباتهم وادعاءاتهم»⁽¹⁾.

كما عرفه كارل أسليكيو عرفها بأنها: «عملية يساعد من خلالها طرف ثالث شخصين أو أكثر على التوصل إلى حل نابع منهم بشأن قضية أو أكثر من القضايا المتنازع عليها»⁽²⁾.

تقوم الوساطة على تقريب المفاهيم بين المتخاصمين وخلق أرضية للحوار والتفاوض من أجل الوصول لحل، ويربط المعنى الاصطلاحي بالمعنى اللغوي نجد أن من توسط القوم أو جلس بينهم لم يمل إلى هذا أو ذاك، وتلك صفة أساسية في الطرف الثالث وهو حياد ودون تحيز إلى أحد الأطراف ومن ثم إقامة العدل بينهم.

ثانياً: التعريف التقليدي للوساطة:

يقصد بالوساطة التدخل في مفاوضات أو نزاع من قبل شخص محايد مقبول من طرفي النزاع ولا يملك أي سلطة في فرض أي قرار عليهما، ويعمل على مساندة ومؤازرة الأطراف المعنية للوصول إرادياً إلى تسوية مقبولة بينهما⁽³⁾.

(1) - مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي ومركز التجارة الدولية يونكتاد-منظمة التجارة العالمية، التحكيم والوسائل البديلة لحسم المنازعات (كيفية حل منازعات التجارة الدولية)، ص 45.

(2) - كارل أسليكيو، عندما يحدث الصراع دليل عملي لاستخدام الوساطة في حل النزاعات، ترجمة: علا عبد المنعم، ط 1، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999، ص 21.

(3) - أزوا محمد، مسعودي يوسف، الوساطة الالكترونية كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل الكترونية،

كما عرفها البعض بأنها: «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»⁽¹⁾.

ورد تعريف الوساطة في الفقرة الثالثة من المادة الأولى من قانون الأونيسيترال النموذجي بشأن الوساطة التجارية الدولية واتفاقات التسوية الدولية المنبثقة من الوساطة (2018)، بأن مصطلح الوساطة يقصد به: «أي عملية وساطة أو التوفيق أو بتعبير آخر ذي مدلول مماثل، تطلب فيها الأطراف إلى طرف آخر "الوسيط" مساعدتها للتوصل إلى تسوية ودية للمنازعة القائمة بيتها والناشئة عن علاقة تعاقدية أو علاقة قانونية أخرى أو المتصلة بتلك العلاقة، ولا يكون للوسيط صلاحية فرض حل المنازعة على الأطراف»⁽²⁾.

رابعا: تعريف الوساطة الالكترونية فقها وقانونا

لا تختلف الوساطة الالكترونية في جوهرها عن الوساطة التقليدية كونهما تعتمدان على اتفاق طرفا النزاع على تعيين طرف ثالث يتوسط فيما بينهما لتقريب وجهات النظر والوصول على حل يرضيهما.

تباينت التعريفات الفقهية في تعريف الوساطة الالكترونية، فعرفها بعض الفقه بأنها: «آلية تتم بشكل مباشر عبر شبكة الانترنت، وتهدف إلى تسهيل التفاوض بين أطراف النزاع، للتوصل إلى حل عادل يقبله أطراف النزاع»⁽³⁾.

كما عرفها جانب آخر من الفقه بأنها: «اتصال طرف ثالث محايد مع طرفي النزاع على

المجلة الافريقية للدراسات القانونية والسياسية، جامعة احمد دراية، مج 2، عدد 02، أدرار، الجزائر، 2018، ص 146.
(1) -عبد الباسط جاسم محمد، تنازع الاختصاص القضائي الدولي في التعاملات التجارية الالكترونية -دراسة مقارنة- الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2009، ص 26.
(2)-انظر قانون الأونيسيترال النموذجي بشأن الوساطة التجارية الدولية واتفاقات التسوية الدولية المنبثقة من الوساطة (2018)، على الموقع:

https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/ar/22-01361_mediation_guide_arabicfinal_ebook.pdf

(3) -ضريفي نادية، مقران سماح، الوساطة الالكترونية كآلية لتسوية منازعات التجارة الالكترونية، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص 3470.

شبكة الانترنت، من أجل الوصول إلى تسوية نهائية لهذا النزاع»⁽¹⁾.

يتبين مما سلف ذكره أن جل الفقه يعتبر الوساطة الإلكترونية وسيلة لحل نزاعات عقود التجارة المبرمة عبر الإنترنت خصيصاً، أي عبر استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، أين يتم الاستعانة من قبل الأطراف المتنازعة بوسيط يساعدهم على إيجاد حل مقبول لكل منهما بشكل محايد⁽²⁾.

فالوساطة الإلكترونية لا تختلف عن الوساطة الا من حيث الطريقة التي تتم من خلالها، وهي الشبكة الدولية للاتصالات المسماة الإنترنت ومختلف التطبيقات عبر الخط، حيث يعتمد عليها للاتصال بين الوسيط وطرفي النزاع عبر البريد الإلكتروني، غرف المحادثة (chat rooms)، برنامج السكايب (skype) أو الفيديو كونفرنس (video conference) من خلال صفحات خاصة على مواقع مراكز التسوية المنازعات عن بعد، حيث يتم الولوج إليها من خلال كلمة المرور خاصة بكل قضية تسلم للمعنيين (الأطراف والوسيط)، إضافة إلى أنهم يسلمون الوثائق والمستندات عبر هذه التقنيات⁽³⁾.

يتم الاشراف على العملية من قبل مراكز الوساطة الالكترونية التي تمنح كل الوسائل المادية والبشرية لإنجاح العملية والوصول إلى حل النزاع القائم، وتضع تحت تصرفهم المواقع الالكترونية التابعة للمركز لضمان حسن سير العملية⁽⁴⁾.

الفرع الثاني: خصائص الوساطة الالكترونية

حققت الوساطة بصورتها التقليدية نجاحاً واسعاً في حل منازعات التجارة الدولية، هذا ما انعكس بالإيجاب على الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي تتميز عن سابقتها باستخدامها للوسائل التقنية الحديثة (أولاً)، وما تمنحه للأطراف من حرية كاملة في التصرف (ثانياً) كما تتميز إجراءاتها

(1) - حسام أسامة شعبان، الاختصاص بمنازعات التجارة الالكترونية بين القضاء الوطني والتحكيم عبر الانترنت: دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص 168.

(2) - عبد الباسط جاسم محمد، المرجع السابق، ص 505.

(3) - ليندة بومحراث، تسوية منازعات التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2019، ص 495.

(4) - CHULTZ Thomas, réguler le commerce électronique par la résolution des litiges en ligne, bruyant, bruxelles, 2005, p186.

بخصوصية السرية والسرعة في فصل المنازعات(ثالثا).

أولاً: استخدام الوسائل التقنية الحديثة: خصوصية فارقة في الوساطة الالكترونية

تستمد الوساطة الالكترونية تسمتها من خاصية استخدام الوسائل الاتصال الحديثة، فهي خاصية مميزة وفارقة للوساطة الالكترونية، كونها تشكل اساسا للمقارنة بينها وبين كل انواع الوساطات الاخرى، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تعد هذه الخاصية اساس ومصدر باقي الخصائص.

لقد أدى استعمال شبكة الانترنت، ومختلف التطبيقات والتقنيات الحديثة في الوساطة الالكترونية، إلى توفير السرعة والسرية في اللجوء إليها، وتسهيل تقديم المستندات واثبات الجلسات عبر برامج التوثيق، ناهيك عن توفير قنوات اتصال آمنة بين الأطراف والوسيط إلى حين الفصل في النزاع وتسويته نهائياً⁽¹⁾. كما مكنت التقنيات الحديثة سهول الاطلاع على أمثلة متعددة لأنواع المنازعات التي عُلجت عن طريق الوساطة، وتوفير قائمة بأسماء الوسطاء والدورات التي تلقوها والتي تؤهلهم لنظر في النزاع المطروح، مع ترك حرية الاختيار للأطراف المتنازعة في جميع مراحل الوساطة الإلكترونية⁽²⁾.

ثانياً: حرية عمل الأطراف في الوساطة الالكترونية

تركز المراكز المتخصصة في خدمة الوساطة الالكترونية على منح أطراف الوساطة الحرية الكاملة في اختيار القواعد الإجرائية التي تناسيم، وتنظيم مواعيد الاتصال مع الوسيط والأطراف الأخرى للتفاوض حول مسائل النزاع، ويعمل الوسيط على تزويد طرفي النزاع بسائر الحلول الودية لفض النزاع، مع اعطائهم الفرصة الكاملة للاطلاع على الحلول المقترحة، والسماح لهم بإبداء وجهة نظرهم وتعليقاتهم حولها، وتقديم النصح والارشاد للمتنازعين مع طرح الاحتمالات التي قد يترتب طرفا النزاع قبولها دون ضغط أو إكراه من الوسيط بفض النزاع القائم بينهما⁽³⁾.

(1) - محمد ازوا، مسعودي يوسف، المرجع السابق، ص148.

(2) - محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الالكتروني، الوسائل الالكترونية لفض المنازعات، الوساطة، التوفيق، التحكيم، المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2010، ص28-29.

(3) - حمودي ناصر، النظام القانوني لعقد البيع الدولي الالكتروني المبرم عبر الانترنت، رسالة دكتوراه في العلوم، كلية الحقوق، جامعة تيزي وزو، 2009، ص471؛ مهند معزمي أبو مغلي، محمد إبراهيم أبو الهيجاء، الوسائل الرقمية

تتجلى أكثر مظاهر حرية إرادة الأطراف المتنازعة من خلال تجريد الوسيط من سلطات الإجبـار في قبول الوساطة أو الاستمرار فيها، فدوره يتحدد تقريب الآراء بين المتنازعين، وهما من يملكان الحق في قبول توجهاته أو رفضها بدون أي ضغط أو إكراه قد يمارس من قبله عليهما.

ثالثاً: خصوصية إجراءات الوساطة الالكترونية

تتسم إجراءات الوساطة في صورتها التقليدية بنوع من البطء والتكاليف، نظراً لاشتراط التقاء الأطراف في مكان واحد، وما ينجم عن ذلك من مشاوير تدوم لأيام، ينجم عنها مصاريف باهظة.

على العكس من ذلك تمتاز القواعد الإجرائية المتبعة خلال عملية الوساطة الالكترونية بسرعة الفصل في موضوع النزاع، ومحاولة تسويته بأقل التكاليف، وبالمرونة والحياد والشفافية، حيث يُترك للأطراف اختيار القواعد التي تناسبهم والتي تستجمع خصائص السرعة والشفافية والحياد.

تتميز كذلك إجراءات الوساطة الالكترونية بالحرص على سرية المعلومات المقدمة للوسيط من قبل المتنازعين وحفظها دون افشاء، سواء كانت على شكل طلبات أو وثائق أو أدلة، مع صيانة العروض الخطية والشفوية الصادرة عن أي طرف، أو وكيله، وعدم تقديم أي منها للقضاء، ما لم يسمح له طرفا النزاع صراحة بالنشر، بالإضافة إلى حفظ كامل الوثائق والطلبات وتخزينها، مع الغاء ما تم تخزينه إذا ما رغب فريقا النزاع في الاستمرار قدماً في عملية الوساطة⁽¹⁾.

المطلب الثاني: تمييز الوساطة الالكترونية عن الوسائل البديلة الالكترونية الأخرى

تشير معظم الدراسات الفقهية أن الوسائل البديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية تتجسد في المفاوضات الإلكترونية، الوساطة الالكترونية، التوفيق الإلكتروني والتحكيم

البديلة لفض المنازعات المدنية، دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 36، الجامعة الأردنية، 2009، ص 784.

(1) - شرف الدين أحمد، جهات الاختصاص القضائي لمنازعات التجارة الالكترونية، النسر الذهبي، مصر، 2003، ص 42.
- أبو الهيجاء محمد إبراهيم عرسان، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الالكترونية، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في القانون التجاري، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 2004، ص 172.

الإلكتروني، حيث يتميزون بسير إجراءاتهم عبر الانترنت حصرياً.

إن الخصائص المميزة للوساطة الالكترونية جعلتها تتميز عن الوسائل البديلة الأخرى لحل المنازعات مثل المفاوضات الالكترونية (الفرع الأول) والتوفيق الإلكتروني (الفرع الثاني) والتحكيم الإلكتروني (الفرع الثالث).

الفرع الأول: الوساطة الالكترونية والمفاوضات الالكترونية

يتم التفاوض الإلكتروني بين طرفي النزاع باستعمال الوسائل الالكترونية للاتصال دون لقاءهما وجها لوجه كما هو الحال في التفاوض العادي، وغالباً ما يفضل الأطراف التفاوض باستعمال الانترنت باعتبارها من أحدث الوسائل الالكترونية وأكثرها طلباً، لما تتمتاز به من سهولة الاستعمال.

ينقسم التفاوض الإلكتروني إلى نوعين رئيسيين، فالأول هو التفاوض الذي يتم بتدخل برامج الكمبيوتر لمساعدة الأطراف على الوصول إلى حل رضائي، أما النوع الثاني فهو التفاوض المباشر للأطراف دون أي تدخل من برامج الكمبيوتر.

تختلف المفاوضات المباشرة عن الوساطة في نواحي عديدة أهمها⁽¹⁾:

أولاً: من حيث أطراف العلاقة

تتميز المفاوضات الالكترونية عن الوساطة الالكترونية بأنها ثنائية، أي تتم بين طرفي النزاع فقط دون تدخل أي طرف أجنبي بينهما، من خلال صفحة تابعة لموقع فض المنازعات الالكترونية عبر الانترنت، بينما الوساطة الالكترونية تتميز بوجود طرف ثالث محايد يقوم بتقريب وجهات النظر⁽²⁾.

ثانياً: من حيث التكاليف

تكون عملية التفاوض مجانية، فالمراكز لا تأخذ مقابلًا لتقديم أدوات الاتصال

(1) - بوديسة كريم، التحكيم الإلكتروني كآلية لحل مناعات التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة تيز وزو، 2012، ص 17.

(2) - منصور داود، فعالية الوساطة الالكترونية كآلية بديلة لحسم منازعات التجارة الالكترونية «مركز الوساطة الالكتروني square trade نموذجاً»، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، مج 6، عدد 2، 2021، ص 947.

للمتفاوضين، سواء كانت العملية تتم عبر موقع المركز 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 إلى حل النزاع، أما فيما يخص الوساطة الالكترونية فتفرض فيها مراكز الوساطة رسوما وحقوقا مقابل الخدمة.

ثالثا: من حيث مدة إنهاء النزاع

حددت بعض مراكز تسوية المنازعات المدة الممنوحة للاتصال والتفاوض من خلال صفحتها على "الواب" بمدة ثلاثين يوما فقط، وبعدها يتم اغلاق ملف القضية بصورة آلية، مالم يطلب طرفي النزاع قبل انقضاء مدة الثلاثين يوما المحددة، ومنح مدة إضافية مع تقديم أسباب تبرر ذلك، وقد حددت مراكز أخرى هذه المدة بعشرة أيام⁽¹⁾.

تتم عملية التفاوض بين طرفي القضية كدرجة أولى قبل اللجوء إلى الوساطة الالكترونية أو التحكيم الالكتروني، وهذا ما يؤدي إلى حل النزاع في غالب الأحيان عن طريق المفاوضات المباشرة قبل اللجوء إلى الوسائل البديلة الأخرى.

الفرع الثاني: الوساطة الالكترونية والتوفيق الالكتروني

يعتبر جانب من الفقه أن التوفيق هي مرحلة أولية قبل اللجوء إلى الوساطة⁽²⁾، بينما يرى جانب آخر أنهما مصطلحان مترادفان، وهذا ما أقرت به لجنة الأمم المتحدة من خلال المادة 3/1 من القانون النموذجي للتوفيق التجاري الدولي، حيث نصت على: «يقصد بمصطلح "التوفيق" أي عملية، سواء أشير إليها بتعبير التوفيق أو الوساطة أو بتعبير آخر...»⁽³⁾.

أولا: من حيث الدور الذي يلعبه الطرف الثالث

يعدّ التوفيق الإلكتروني كالوساطة الإلكترونية، أحد الوسائل البديلة لحل المنازعات

(1) - منصور داود، المرجع السابق، ص 947.

(2)- Catherine RUWET, La procédure UDRP (Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy) au sein des modes complémentaires de règlement des différends : aspects procéduraux, DEA en Propriété intellectuelle et Nouvelles Technologies, Ulg-Faculté de Droit, Année académique 2002-2003, p 19.

(3) - قانون الأونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي مع دليل اشترعه واستعماله 2002، منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع A.05.V.4، نيويورك، 2004. متوفر على الموقع: www.unistrat.org وانظر كذلك: خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص 222.

الإلكترونية، أين يقوم طرف ثالث محايد يدعى "الموفق" بالتوفيق بين الأطراف وتقديم المشاورة والآراء غير الملزمة للأطراف المتنازعة، عبر شبكة الإنترنت دون التلاقي المادي للأطراف⁽¹⁾.

يعمل التوفيق على تقريب المفاهيم بين الأطراف المتنازعة ومساعدتهم في الاتفاق على نقاط الخلاف بينهم والتصالح، بينما يعمل الوسيط على اقتراح شروط تسوية النزاع وللأطراف الحق في قبولها أو العدول عنها والبحث على طريق آخر لفض النزاع القائم بينهما⁽²⁾.

تختلف الاختصاصات الممنوحة لكل من الموفق والوسيط، حيث يساهم هذا الأخير بصفة إيجابية وفعالة في مختلف مراحل حل النزاع من خلال المناقشات والآراء التي يبدئ بها للأطراف⁽³⁾، على خلاف الموفق الذي يلعب دورا سلبيا يتمثل في التوفيق بين الأطراف وتحفيز الحوار بينهما⁽⁴⁾.

ثانيا: من حيث الطريقة التي تتم بها التسوية

خصصت مراكز الوساطة الالكترونية جلسات للتوفيق بين الأطراف المتنازعة التي تطلب تعيين أحد الموفقين للتدخل إيجاد حل مرضي للطرفين، وذلك باستخدام الوسائل الالكترونية في طلب التوفيق وفي جميع مجريات التوفيق التي تكون دون حضور الطرفين في مجلس العقد، فعملية التوفيق تعمل على تقريب الأفكار للأطراف وأوجه الخلاف بينهم والتصالح دون التدخل المباشر والفعال لشخص ثالث مما يجعل من التوفيق والوساطة إجراءات متقاربة في مضمونها وتطبيقها، أما الوساطة فتتم باقتراح شروط تسوية النزاع من قبل الوسيط وللأطراف الحق في قبولها أو العدول عنها.

وبالرغم من كل هذه الآراء المتباينة فإنه يمكن القول إلى جانب من قال بذلك أيضا أنه

(1) - زمزمي إبراهيم أحمد سعيد، القانون الواجب التطبيق في منازعات عقود التجارة الإلكترونية، رسالة دكتوراه، جامعة عين الشمس، مصر، 2006، ص336.

(2)- DIESE François, travaux des organisations international, «droit de commerce international», revue de droit des affaires internationales, n8, 1999, p935.

(3)- ROUSSOS Alexia, «La résolution des différent», Lex Electronica, vol 06, n °1, printemps 2000, p04. Disponible sur : <http://www.lex-electronica.org/articles/v6-1/roussos>.

(4)-: SHANDI Yousef, La formation du contrat à distance par voie électronique, Doctorat nouveau régime Mention «Droit privé», Faculté de droit, de sciences politiques et de gestion, UNIVERSITE ROBERT SCHUMAN STRASBOURG III, 28 juin 2005, p. 269

لا تترتب عن التفرقة بين الوساطة الإلكترونية والتوفيق الإلكتروني نتائج قانونية محددة، كون تدخل كلٍّ من الوسيط والموفق يتوقف على رضا أطراف النزاع، أضف إلى ذلك أن الحلول المتوصل إليها في كلتي الحالتين لا ترتب أي أثر قانوني ولا ينهي النزاع إلا إذا تمّ الإقرار بها من الطرفين.

وعلى العكس من ذلك فإن التفرقة بين التوفيق الإلكتروني أو الوساطة الإلكترونية من جهة، والتحكيم الإلكتروني من جهة أخرى، ترتب آثاراً قانونية هامة خاصة فيما يخص القرارات التي يصدرها المحكم والتي تتمتع بصفة الإلزام والتنفيذ الجبري على الأطراف⁽¹⁾.

الفرع الثالث: الوساطة الالكترونية والتحكيم الالكتروني

تتفق الوساطة الالكترونية والتحكيم الالكتروني في أن كل منهما يتم عبر شبكة الاتصالات الحديثة، لحل المنازعات الناشئة عن التجارة الالكترونية كأصل، لكن رغم هذا التشابه، إلا أن هناك اختلافات بينهما أهمها:

أولاً: من حيث الدور الذي يلعبه الطرف المحايد

تقتصر مهمة الوسيط الالكتروني في تقديم مقترحات للأطراف المتنازعة، كما يقوم بخلق الجو الملائم الأطراف على التفاوض بهدف الوصول إلى قرار يرضيهم، حيث تبقى إرادة الأطراف السلطة الوحيدة على اتخاذ القرار، فالوسيط لا يملك أي سلطة لفرض أي رأي أو قرار ومن ثم قد تنتهي الوساطة الالكترونية بدون أي حل، بينما يمتلك المحكم جميع الصلاحيات على اصدار أحكام وقرارات ملزمة للطرفين⁽²⁾.

ثانياً: من حيث الالتزام

يحق لأطراف النزاع التراجع عن الوساطة في أي مرحلة كانت عليها، في حين أنهما لا يتمتعان بنفس الامكانية في حالة التحكيم، ويعد هذا الفارق أمراً منطقياً للطابع الإلزامي للتحكيم سواء من ناحية الإجراءات أو من ناحية حكم التحكيم والطابع غير الإلزامي للوساطة⁽³⁾.

(1) - عبد الباقي سامي أبو صالح، التحكيم التجاري الإلكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، ص34.

(2) - عبد القوي علي مصري عبد الصبور، التنظيم القانوني للتحكيم الالكتروني، مكتبة القانون والاقتصاد، الامارات العربية المتحدة، 2013، ص49.

(3) - داود منصور، المرجع السابق، ص946.

تختلف اذن الوساطة الإلكترونية عن التحكيم الإلكتروني من عدة أوجه، أولها أن المحكم يتمتع بسلطة الفصل في النزاع والقدرة على إصدار أحكام ملزمة للطرفين على عكس الوسيط الذي لا يملك إلا سلطة التنظيم واقتراح الحلول على الطرفين⁽¹⁾، ويكمن ثاني أوجه الاختلاف في إمكانية الأطراف الانسحاب في أي مرحلة كانت عليها الوساطة، على خلاف استحالة الأمر أمام التحكيم الإلكتروني⁽²⁾.

المبحث الثاني: الأحكام الاجرائية للوساطة الالكترونية

تتمتع الوساطة الإلكترونية بخصوصيات تميزها عن الوساطة التقليدية، وذلك بالرغم من وجود تطابق في بعض المراحل، مثل شروط الوسيط (المطلب الأول)، لكن سير إجراءات الوساطة الالكترونية عبر الانترنت أضفت عليها مميزات جعلتها آلية منتشرة عبر مختلف مراكز تسوية المنازعات عبر الخط، وأثرت بشكل كبير على مراحل سير الوساطة الالكترونية، كالتقاء الأطراف عبر منصات خاصة تجعلهم حاضرين في الزمان وغائبين في المكان، وسرعة التجاوب بينهم (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الشروط الواجب توفرها في الوسيط

أكدت غالبية التشريعات المقارنة والهيئات والمراكز الدولية المتخصصة في التسوية منازعات التجارة الالكترونية ضرورة تمتع الوسيط بعدة شروط للقيام بعملية الوساطة، هذا ما أشار إليه قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري من خلال فحوى المادة 998، التي ركزت شرط اختصاص الوسيط في موضوع النزاع وتمتعه الحياد (الفرع الأول) كما يتطلب التزامه بالسرية والحياد (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الاختصاص والحياد

حرصت المراكز المختصة بتسوية منازعات التجارة الالكترونية على أن يكون الوسيط من أهل الاختصاص والدراية في موضوع النزاع، فالوسيط المختص المتمتع بمؤهلات في مجال النزاع يقوم بدور فعال في الوصول لحل يرضي الطرفين (أولاً)، كما ركزت على تمتعه بالحياد ليتضمن من أن يكون الوسط بين طرفي النزاع (ثانياً).

(1) - Catherine RUWET, op.cit, p19.

(2) - الخالدي اناس، التحكيم الإلكتروني، دار النهضة العربية، مصر، 2009، ص46.

أولاً: اختصاص الوسيط في النزاع

يجب أن يتمتع الوسيط بالخبرة والكفاءة الضرورية في موضوع النزاع المعروض عليه، وهو الشرط الأساسي في تعيين الوسيط، إذ يجب أن يكون الوسيط مختصاً ومؤهلاً تماماً، وملماً بجميع جوانب النزاع، مع تدريبه تدريباً جيداً يؤهله لقيادة عملية الوساطة بجدارة، وفي حال إن لم يكن أهلاً لذلك فعليه الاعتذار عن قبول النظر في النزاع أو عن الاستمرار فيه⁽¹⁾.

ويتحكم في تعيين الوسيط في أغلب الأحيان نوع النزاع، فيتم البحث عن الوسيط الذي يتمتع بالكفاءة العالية في المجال المطروح للحل، ويجب أن تتناسب هذه الكفاءة وتناسب عملية الوساطة للوصول إلى حل يرضيه طرفي النزاع.

ثانياً: التزام الوسيط بالحياد

تعد الحيادية مبدأً أساسياً في دور الوسيط، ويقصد بها أن يظل الوسيط محايداً ويتجنب التحيز اتجاه أي طرف من الأطراف المتنازعة في عملية الوساطة، ويعامل جميع الأطراف بعدل ومساواة فلا يفضل أي طرف على الآخر⁽²⁾، فالحيادة عنوان للوساطة وعليه يتعين على الوسيط أن يقوم بقيادة وتحريك عملية الوساطة بحيادية تامة.

تعزز الحيادية في الوساطة ثقة الأطراف في الوسيط، وتساهم في توفير مناخ مناسب للتفاوض وحل النزاع، وتظهر حيادية الوسيط من خلال سلوكه والقرارات التي يتخذها، وفي ضمان توفير فرص متساوية للأطراف للتعبير عن وجهات نظرهما ومصالحهما⁽³⁾، ولتحقيق الحيادية يمكن للوسيط اتباع بعض المبادئ الأساسية⁽⁴⁾:

- تجنب التحيز: يجب على الوسيط أن يتجنب تماماً الانحياز لأي طرف، فيجب أن يكون مستعداً للاستماع وفهم الآراء المختلفة للأطراف المتنازعة بشكل متساوي وعادل.

- المساواة في المعاملة: يجب أن يعامل الوسيط جميع الأطراف بنفس الاحترام والاهتمام، مع توفير فرص متساوية للتعبير عن وجهات النظر والمصالح.

(1) - أزوا محمد، مسعودي يوسف، المرجع السابق، ص 151.

(2) - إبراهيم عرسان أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 175.

(3) - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 222.

(4) - المرجع نفسه، ص 222.

-عدم التأثير: يجب على الوسيط أن يتجنب محاولة التأثير على قرارات الأطراف، فينبغي أن يكون دوره تسهيل التفاهم وتوفير المعلومات والارشادات اللازمة للأطراف.

يتعين على الوسيط أن يقوم بتسيير عملية الوساطة بحيادية تامة، فان لم يتمكن من تحقيق ذلك فان عليه الانسحاب من عملية الوساطة الالكترونية.

الفرع الثاني: الصراحة والسرية

من السمات التي يجب أن يتمتع بها الوسيط هو الصراحة التي تخلق جوا من الاطمئنان للأطراف وتحفز نية التعاون لحل النزاع من خلال الإدلاء بجميع الإشكالات الحقيقية التي سببت النزاع، (أولا) كما يلتزم بالسرية التي تتجسد في عدم إفشاء الأسرار لغير أطراف النزاع(ثانيا).

أولا: التزام الوسيط بالصراحة

التزام الوسيط في الوساطة الالكترونية يحتاج إلى مستوى أعلى من الشفافية والحذر بسبب خصوصية المعاملات الرقمية، فالوساطة الالكترونية تتضمن التعامل مع البيانات والمعلومات الحساسة التي تندفق عبر الشبكات الرقمية، ويتضمن التزام الوسيط بالصراحة تقديم معلومات دقيقة وكاملة حول جميع الأعمال يتم يقوم بها بكل صدق وشفافية، وأن يكون صريحا بشأن أي تضارب في المصالح، فيجب أن يتم الإفصاح عن أي علاقات أو مصالح قد تؤثر على قرارات الوسيط أو تشكل تضارب في المصالح⁽¹⁾.

الهدف من التزام الوسيط بالصراحة هو زيادة الثقة بين الأطراف المعنية والوسيط، وتعزيز النزاهة والوضوح في عملية الوساطة الالكترونية، فيشتمل هذا الالتزام العديد من الجوانب المتمثلة فيما يلي:

تقديم المعلومات بشكل واضح ودقيق: يجب على الوسيط ان يقدم المعلومات السليمة والدقيقة لجميع الأطراف المعنية، يتضمن ذلك الكشف عن جميع العوامل المؤثرة على عملية الوساطة كالرسوم، المدة الزمنية، المخاطر المحتملة.

الشفافية حول العملية: يلتزم الوسيط بشفافية في كيفية تنفيذ العملية، وأن يكون

(1) - خليفي سمير، الوساطة الإلكترونية: الحل البديل لنزاعات عقود التجارة الإلكترونية، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 13، العدد 4؛ جويلية 2021، ص 327.

قادرا على شرح الخطوات بالتفصيل للأطراف المعنية

الإفصاح عن التضارب في المصالح: إذا كان للوسيط مصالح شخصية أو مالية قد تتعارض مع مصالح الأطراف المعنية، فيجب أن يكون صريحا ويكشف عن هذه التضاربات. **الالتزام بالقوانين والأنظمة:** يجب على الوسيط الالتزام بجميع القوانين والأنظمة المتعلقة بالوساطة، ويجب أن يكون صريحا في ذلك بتبيان للأطراف المتنازعة القوانين التي يتبعها⁽¹⁾.

ثانيا: التزام الوسيط بالسر المهني

إن الوسيط ملزم بالحفاظ على سرية وخصوصية البيانات التي يتعامل معها خلال عملية الوساطة، وهذا يشمل أي نوع من المعلومات الشخصية أو الحساسة أو التجارية التي تم الكشف عنها أو التي تم الوصول إليها أثناء الوساطة.

يعدّ السر المهني من الجوانب الأساسية في الوساطة الالكترونية، إذ يهدف إلى تعزيز الثقة بين الأطراف المتنازعة والوسيط والحفاظ على الأمان والمصادقية في العملية، فيشتمل السر المهني على البيانات الشخصية، التفاصيل القانونية التي تكون ذات أهمية بالغة للأطراف المتنازعة. ويلجأ الأطراف المتنازعة في غالب الأحيان إلى الوساطة الالكترونية من أجل السر المهني، فانطلاقا من حماية وصيانة خصوصيات المتنازعين، فالوسيط يقوم بدور الحماية والمحافظة على كل ما يجري في عملية الوساطة⁽²⁾.

المطلب الثاني: إجراءات سير الوساطة الالكترونية

تختلف إجراءات الوساطة باختلاف المراكز التي التحق إليها أطراف النزاع⁽³⁾، لكنها تتفق في جلها على تجسيد مبدأ سلطان الإرادة في تحديد إجراءات الوساطة.

(1) - ضريفي نادية، مقران سماح، المرجع السابق، ص343.

(2) - ضريفي نادية، مقران سماح، المرجع السابق، ص343.

(3) - من بين هذه المراكز نذكر:

أولا: المراكز الأجنبية: ومن أهمها مركز square trade الذي يعتبر أحد المراكز السبّاقة في استخدام الوساطة الالكترونية في مجال حل المنازعات، حيث نظر المركز في الفترة الممتدة بين فبراير 2000 إلى 2002 أكثر من 200 ألف منازعة، ويعدّ Modria من أبرز المراكز المتخصصة في حل المنازعات عبر الإنترنت. وهي رائدة في مجال الوساطة الإلكترونية وتقدم برمجيات متقدمة لإدارة وتسوية المنازعات بشكل آلي وفعال. تستخدم في حل المنازعات المتعلقة

حددت المراكز المقدمة لخدمة الوساطة الإلكترونية إجراءات الرفع والنظر في النزاع عن طريق قنواتها المعدة لذلك على ثلاث مراحل: الأولى هي تقديم الطلبات (أولاً)، والثانية جلسات الوساطة (ثانياً)، وأخيراً التوصية والنتيجة المتوصل إليها أو آثار جلسات الوساطة (ثالثاً).

الفرع الأول: تقديم الطلب الكترونياً لمركز الوساطة

تحدد المراكز المقدمة لخدمة الوساطة الإلكترونية إجراءات الرفع والنظر في النزاع عن طريق قنواتها المعدة لذلك، وتبدأ بتعبئة الطلب المخصص والمعد لذلك مسبقاً والمتضمن البيانات الشخصية (الاسم، المهنة، العنوان، الهاتف، البريد الإلكتروني) مع ذكر مقدم الطلب، ملخص عن موضوع النزاع، والطرف الآخر وكيفية الاتصال به⁽¹⁾.

بعد استلام المركز للطلب يقوم بدراسته وقبوله، ثم يقوم بإرسال تأكيد لمقدم الطلب يعلمه باستلام الطلب وقبول النزاع⁽²⁾.

بعد تقديم الطلب حسب الأصول وقبوله، يقوم المركز بالاتصال بالطرف الآخر واستفساره عن مدى رغبته في فض المنازعة من خلال الوساطة الإلكترونية، فإذا كان الرد سلبياً فإن إجراءات الوساطة تنتهي ويتم ابلاغ طالب الوساطة بذلك، أما إذا كان الرد

بالمستهلكين والتحكيم التجاري والمنازعات القانونية الأخرى.

ثانياً: المراكز العربية: هناك العديد من المراكز في الدول العربية التي اعتمدت الوساطة الإلكترونية لحل منازعات التجارة الإلكترونية، نذكر منها مركز الخليج للوساطة الإلكترونية: (www.gmcdr.org) الذي يوفر المركز خدمات الوساطة والتحكيم الإلكتروني لحل المنازعات في المنطقة الخليجية.

- مركز قطر للوساطة والتحكيم: (www.qmccr.org) يقدم مركز قطر للوساطة والتحكيم خدمات الوساطة والتحكيم الإلكتروني للأفراد والشركات في قطر والمنطقة العربية.

- مركز التحكيم والوساطة العربي: (www.amac.org) يعد مركز التحكيم والوساطة العربي منصة إلكترونية لحل المنازعات في الدول العربية. يقدم المركز خدمات الوساطة والتحكيم، والتحكيم الإلكتروني.

- مركز الوساطة العربي: (www.arbitration-mediation.org) يقدم مركز الوساطة العربي خدمات الوساطة وحل المنازعات عبر الإنترنت. يعمل المركز على توفير بيئة آمنة وموثوقة لحل المنازعات في الدول العربية.

(1) - تميز منصة square trade بين ملئ الاستمارة من قبل البائع أو المشتري، إذ لكل منهم إجراءاته الخاصة، لأن أغلب المتنازعين هم من زبائن موقع ebay الذي من يرى مركز square trade لتوفير درجة عالية من المصادقية للمستخدمين، إلا أن ذلك لا يمنع الغير من الدخول إلى موقع square trade لطلب خدمة الوساطة.

- محمد إبراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 25.

(2) - داود منصور، المرجع السابق، ص 948.

إيجابيا برغبته بالمشاركة في عملية الوساطة، ستنطلق العملية بتقديم له نسخة عن طلب الوساطة ونموذج للجواب ويتم تبليغ طالب الوساطة بذلك⁽¹⁾.

لابد من الإشارة أن الوساطة الالكترونية ليست بدون مقابل وانما لابد من دفع رسوم يتحملها طرفي النزاع، فإن البدء في إجراءات الوساطة متوقف على دفع أطراف المنازعة رسوم الوساطة، ولما كانت هذه الأخيرة تتم عن بعد عبر تقنيات حديثة، فإن مراكز الوساطة الالكترونية وضعت أنظمة خاصة للرسوم تحدد مسبقا، وهي في الغالب تقدر حسب قيمة المبلغ المتنازع عليه⁽²⁾، وتشمل ثلاثة أنواع من التكاليف⁽³⁾:

رسوم التسجيل: هي الرسوم التي تدفع إلى المركز من طالب الاجراء أو التسوية عند قيد الطلب لدى المركز.

المصاريف الإدارية: هي المبالغ المقررة وفق طبيعة النزاع، والغرض منها هو تغطية تكاليف المراسلات والاحظارات والتكاليف الإدارية اللازمة لفض النزاع.

الأتعاب: هي المبالغ المقررة للوسيط في عملية الوساطة.

بعد دفع الرسوم يبدأ المركز بتبليغ طرفي النزاع بقبول طلب الوساطة، وتزويدهم عبر البريد الالكتروني برمز الدخول التي تسمح لهما بالدخول إلى قاعدة الوساطة الالكترونية،

(1) - محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني- الوسائل الإلكترونية لفض....، المرجع السابق، ص 35-36.
- تباينت المدة أو المهلة الممنوحة للموافقة على الوساطة الإلكترونية باختلاف المراكز الموفرة لهذه الخدمة، فنجد مثلا مركز 'Square Trade' يحدد المهلة للمجواب بـ 14 يوما ليوافق على الوساطة، أما مركز Internet Neutral فيحددها بـ 10 أيام، وفي كلتا الحالتين فإن مرور تلك المهلة دون رد أو جواب للمركز يعتبر رفضا للوساطة وبالتالي انتهاء إجراءات الوساطة وإغلاق القضية إلكترونيا، كما حددتها الفقرة الثالثة من المادة الرابعة من قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي بـ (30) يوما من اليوم الذي أرسلت فيه الدعوة مالم تتضمن هذه الأخيرة مدة أخرى اقل أو أكثر من مدة 30 يوما. انظر:

- www.squareTrade.com et www.internetneutral.com

(2) -حسب مركز square trade فإن رسوم الوساطة تقدر وفقا لقيمة المبلغ المتنازع عليه، إذ يستوفي 50 دولار عن النزاع الذي لا يزيد قيمته عن 1000 دولار، أما إذا زاد المبلغ عن ذلك فيستوفي عنه 40 دولار زائد 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 يخفف لهم الرسوم، إذا كانوا من عملاء لشركات المسجلة لديه.

(3) -فراس شيعان كمال، هند فائز أحمد، الوساطة في المنازعات الالكترونية، مجلة المحقق للعلوم القانونية والسياسية، العدد 03، السنة السادسة، 2014، ص 264-265.

ليتم التواصل فيما بينهم وتبادل الآراء حول القضية، عن طريق صفحة مخصصة لأطراف النزاع، وكذا قائمة بأسماء الوسطاء ومؤهلاتهم حتى يتمكنوا من خلالها اختيار الوسيط، هذا الأخير الذي يكمن دوره في الإشراف على جلسات الأطراف التي تتم من خلال البريد الإلكتروني (e-mail)، غرفة الاجتماعات (chat conference room)، أو المؤتمر المصور (vidéo conferencing)، أو رسائل الدعوى (les message)، كما يوضح لهما آليات سير النزاع، بالإضافة إلى سلطة صياغة مشروعات التسوية وعرضها على الأطراف⁽¹⁾.

إذا كانت هذه هي الإجراءات التي يتبعها المركز عند تقديم طلب الوساطة من قبل أحد طرفي النزاع، فإن الوضع يكون مختلفا حتما عند قيام طرفي النزاع بإرسال طلب اللجوء للوساطة معا، والذي يجب ان يتضمن البيانات الشخصية المشار اليها سابقا، حيث سيكتفي المركز في هذه الحالة عند استلامه لطلب الوساطة بإرسال تأكيد إلى طرفي النزاع يخطرهما من خلاله باستلام طلب الوساطة وبالتاريخ المحدد لبداية عملية الوساطة⁽²⁾.

الفرع الثاني: جلسات الوساطة الالكترونية

تعد جلسات الوساطة الالكترونية بتقديم أطراف النزاع لمختلف الدفع والطلبات، بغية التوصل إلى حل يرضي الطرفين، فتتم هذه المرحلة بمناقشة واستخراج نقاط الخلاف الجوهرية، ويقدم طرفا النزاع طلباتهم ويتم التشاور حولها بهدف التوصل إلى حل وسط يرضي الطرفين، ويكون ذلك بعد تحديد ميعاد الجلسات.

يبدأ الوسيط بالتحاور مع كل طرف على حدى لمعرفة طلباته ونواياه، فيدلي كل طرف بوجهة نظره بالإضافة إلى المعلومات المكملّة من تقارير، والمستندات التي بحوزتهم، فيقوم الوسيط بمساعدتهم على التواصل وأجراء الحوارات والتشاور فيما بينهم، ويعمل على تقسيم المشكلة إلى قضايا فرعية، وتحليل النزاع إلى غاية تسوية مرضية للجانبين، ويتم تخزين جميع المعلومات المتعلقة بالقضية في صفحة خاصة محمية بكلمة سر، وذلك لمنح الأطراف المزيد من الثقة، كما تعمل المراكز على تذكير الأطراف المشاركة بجدول الجلسات

(1) - حسام أسامة محمد محمد شعبان، الاختصاص الدولي للمحاكم وهيئات التحكيم في منازعات التجارة الالكترونية، رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، 2008، ص 185-186؛ مدوح خالد إبراهيم، المرجع السابق، ص 221 وما يليها.

(2) - ضريفي نادية، مقران سماح، المرجع السابق، ص 346-347.

لضمان تواصلهم مع الوسيط⁽¹⁾.

يستطيع كل طرف أثناء جلسات الوساطة تعديل طلباته والبيانات التي قدمها للمركز أو التي أرفقها بطلب الوساطة، ويتم ذلك بالتوجه إلى عنوان الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز والنقر على اختيار الخانة المخصصة له، ثم ادخال العنوان الإلكتروني واسم المرور الذي زوده به الوسيط والخاص بالنزاع المراد اجراء التعديل عليه، وبتمام هذه الخطوات تظهر قائمة القضايا وأرقامها ليقوم بالنقر على رقم القضية والدخول إليها، وإجراء التعديل المراد القيام به لينقر على المفتاح Read and send message مع إرسال نسخ بعدد الأطراف والوسيط⁽²⁾.

الفرع الثالث: نهاية الوساطة الالكترونية

تنتهي جلسات الوساطة الالكترونية إما بتوصل الوسيط إلى تسوية النزاع وديا بين الأطراف، أي توافق الأطراف على نتيجة واحدة فيحل النزاع (أولا)، أو قد تفشل مساعي الوسيط في تحقيق نتيجة ايجابية لطرفي النزاع (ثانيا).

أولا: تسوية النزاع

إذا حقق الوسيط مهمته واستطاع توحيد آراء طرفي النزاع، يقوم الوسيط بإعداد اتفاق التسوية ليتم المصادقة عليه من قبل طرفي النزاع، فتنتهي عملية الوساطة بعد المصادقة على اتفاق التسوية. حيث يعد هذا الاتفاق ملزما وواجب النفاذ قانونا فلا يجوز لأي طرف الانسحاب منه، وهذا ما نصت عليه المادة 15 من قانون الأونسيترال النموذجي⁽³⁾.

يتيح المركز للأطراف إعادة فتح القضية في المستقبل إذا لم يوف طرف بالتزامه في القرار المتفق عليه، الا انه يجب أن يكون خلال أسبوعين من تقديم طلب الوساطة الأولى.

(1) - داود منصور، المرجع السابق، ص 950.

(2) - محمد ابراهيمي أبو الاهيماء، المرجع السابق، ص 35.

(3) - تنص المادة 15: "إذا أبرمت الأطراف اتفاقا يسوي منازعاتها، كان ذلك الاتفاق على التسوية ملزما وواجب الإنفاذ". انظر: قانون الأونسيترال النموذجي بشأن الوساطة التجارية الدولية المنبثقة من الوساطة مع دليل استشراعه والاستخدام 2018، متوفر على الموقع الآتي

:https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/ar/22-01361_mediation_guide_arabicfinal_ebook.pdf

ثانيا: عدم التوصل إلى تسوية النزاع

إذا فشل الوسيط في توحيد آراء الأطراف ووصل المتنازعين إلى طريق مسدود، أو أعلن أحدهم عن انسحابه من إجراءات الوساطة، تعتبر الوساطة الالكترونية منتهية، فالوسيط لا يتمتع بسلطة إلزام الطرفين في مواصلة الوساطة أو حسم النزاع، وإنما يحاول عبر شبكة الانترنت الأخذ بيد الأطراف نحو الاتفاق⁽¹⁾.

عند انتهاء عملية الوساطة يرسل الوسيط فورا اخطارا مكتوبا إلى المركز يعلمه فيه بانتهاء الوساطة، ويقع على هذا الأخير واجب المحافظة على ما ورد في هذا الاخطار من معلومات، كما يجب عليه إعادة كل الوثائق والمستندات للأطراف والتي قدموها خلال عملية الوساطة، إلا في حالة استعمال المعلومات الخاصة بموضوع الوساطة في أية معطيات إحصائية ينشرها تكون متعلقة بنشاطه على أن لا يكشف عن هوية أطراف النزاع⁽²⁾.

الخاتمة

تعد الوساطة الالكترونية صورة مستحدثة للوساطة التقليدية، نتجت عن التزاوج بينها وبين وسائل الاتصال والتكنولوجيا الحديثة، من أجل مواجهة خصوصيات منازعات التجارة الالكترونية التي عرفت تزايدا وتطورا مستمرا كنتيجة حتمية لمساس المعاملات الالكترونية بجميع مناحي حياة الفرد.

والملاحظ أن أكثر منازعات التجارة الالكترونية تنبع عن العقود الاستهلاكية، أي بين التجار والمستهلك الالكتروني، والتي تتميز بمنازعات ذو قيمة مالية ضئيلة، الأمر الذي فرض اللجوء إلى اليات لحل هذه المنازعات بطريقة سريعة وغير مكلفة، وهذا ما تجسد من خلال الوساطة الالكترونية.

فمن خلال دراستنا للوساطة الالكترونية تجلّى لنا العديد من الخصائص التي تجعلها ملائمة بصفة فعالة لحل منازعات التجارة الالكترونية، واعتمادها كآلية في العديد من مراكز تسوية المنازعات عبر العالم لأكثر دليل على القيمة الكبيرة التي أصبحت تنبوؤها في ظل الثورة الرقمية التي أصبحت واقعا مفروضا لا محيد عنه.

(1) - داود منصور، المرجع السابق، ص 951.

(2) - ضريفي نادية، مقران سماح، المرجع السابق، ص 349.

إن خصوصية الوساطة الالكترونية التي استمدتها من الوسيلة التي تجرى من خلالها جعلتها تتسم بسهولة الإجراءات وقلة التكلفة والتي تواكب ومنازعات العقود الاستهلاكية الالكترونية التي تعتبر أكثرها في التجارة الإلكترونية.

ومع ذلك تعترى الوساطة الالكترونية العديد من السلبيات التي لابد من إعادة النظر فيها من مختلف التشريعات ومنها المشرع الجزائري نذكر ونقترح منها ما يلي:

- عدم وجود نصوص صريحة تؤكد الزامية الاتفاق الناتج عن عملية الوساطة، وعليه وجب العمل على سن هذه النصوص التي تعطي الزامية قانونية للاتفاق وعدم الاكتفاء بالقوانين النموذجية الصادرة عن الأمم المتحدة، وبالنتيجة تمنح اطمئنانا وضمانا أكثر لأطراف الوساطة وتصبح الوساطة الالكترونية كآلية قانونية لفض النزاعات الالكترونية إجراء أساسي يلجأ إليه دائما.

- عدم وجود نصوص صريحة تلزم الأطراف بتنفيذ اتفاق الوساطة وتخلي القاضي المختص في النظر في المنازعة مرة أخرى. وبالتالي ايجاد مثل هذه النصوص ضروري جدا؛ لأن العبرة بتنفيذ الاتفاق فعلا وبفعالية لا مجرد الاتفاق من أجل الاتفاق.

- عدم وجود قائمة للمراكز المعتمدة دوليا التي توفر خدمة الوساطة الالكترونية، بحكم عالمية التجارة الالكترونية وبالتالي عالمية منازعاتها، واعتماد قراراتها دوليا، لذلك بات من الضروري جدا تحديد قائمة واضحة للمراكز المعتمدة دوليا حتى يطمئن أطراف الوساطة.

تبقى فاعلية الوسائل البديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية بصفة عامة والوساطة الإلكترونية بصفة خاصة رهينة وضع ترسانة قانونية عالمية موحدة تواكب عالمية المعاملات الإلكترونية.

قائمة المراجع

المراجع العربية

أولا: الكتب

- 1- أحمد شرف الدين، جهات الاختصاص القضائي بمنازعات التجارة الالكترونية، النسر الذهبي للطباعة، مصر، 2003.
- 2- إناس الخالدي، التحكيم الإلكتروني، دار النهضة العربية، مصر، 2009.

- 3- حسام أسامة شعبان، الاختصاص بمنازعات التجارة الالكترونية بين القضاء الوطني والتحكيم عبر الانترنت: دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة، الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018.
- 4- خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- 5- سامي عبد الباقي أبو صالح، التحكيم التجاري الإلكتروني، (دراسة مقارنة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004.
- 6- جاسم محمد عبد الباسط، تنازع الاختصاص القضائي الدولي في التعاملات التجارية الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009.
- 7- عبد القوي علي مصري عبد الصبور، التنظيم القانوني للتحكيم الالكتروني، مكتبة القانون والاقتصاد، المملكة المتحدة، 2013.
- 8- كارل أسليكيو، عندما يحتدم الصراع دليل عملي لاستخدام الوساطة في حل النزاعات، ترجمة: علا عبد المنعم، ط1، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.
- 9- ليندة بومحراث، تسوية منازعات التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2019.
- 10- محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الالكتروني، الوسائل الالكترونية لفض المنازعات-الوساطة والتوفيق-التحكيم-المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.

ثانياً: الرسائل والمذكرات

- 1- أحمد إبراهيم سعيد زمزمي، القانون الواجب التطبيق في منازعات عقود التجارة الإلكترونية، رسالة دكتوراه، مصر، 2006.
- 2- أبو الهيجاء إبراهيم عرسان، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الالكترونية، رسالة دكتوراه في القانون التجاري، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 2004.
- 3- حسام أسامة محمد شعبان، الاختصاص الدولي للمحاكم وهيئات التحكيم في منازعات التجارة الالكترونية، رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، 2008.
- 4- حمودي ناصر، النظام القانوني لعقد البيع الدولي الالكتروني المبرم عبر الانترنت، رسالة دكتوراه في العلوم، كلية الحقوق، جامعة تيزي وزو، 2009.

5- بوديسة كريم، التحكيم الإلكتروني كآلية لحل منازعات التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة تيز وزو، 2012.

ثالثاً: المقالات

1- أزوا محمد، مسعودي يوسف، الوساطة الالكترونية كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل الكترونية، المجلة الافريقية للدراسات القانونية، جامعة احمد دراية، ج 2، دد02، أدرار، الجزائر، 2018، ص ص 143-156.

2- خليفي سمير، الوساطة الإلكترونية: الحل البديل لتزاعات عقود التجارة الإلكترونية، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 13، عدد 4؛ جويلية 2021، ص ص 322-332.

3- ضريفي نادية، مقران سماح، الوساطة الالكترونية كآلية لتسوية منازعات التجارة الالكترونية، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، مج 04، عدد 02، 2020، ص ص 337-351.

4- فراس كمال شيعان، هند فائز أحمد، الوساطة في المنازعات الالكترونية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثالث، السنة السادسة، 2014، ص ص 264-265.

5- مهند معزمي أبو مغلي، محمد إبراهيم أبو الهيجاء، الوسائل الرقمية البديلة لفض المنازعات المدنية، دراسات لوم الشريعة والقانون، مج 36، الجامعة الأردنية، 2009.

6- منصور داود، فعالية الوساطة الالكترونية كآلية بديلة لحسم منازعات التجارة الالكترونية «مركز الوساطة الالكتروني square trade نموذجاً»، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، مج 6، عدد 2، 2021، ص ص 939-956.

القوانين النموذجية:

1- قانون الأونسيترال النموذجي بشأن الوساطة التجارية الدولية المنبثقة من الوساطة مع دليل استشرعه والاستخدام 2018، متوفر على الموقع الآتي:

https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/ar/22-01361_mediation_guide_arabicfinal_ebook.pdf

2- انظر قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 على الموقع: [http:// www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002model_conciliation.html](http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002model_conciliation.html)

المراجع الأجنبية

1- CHULTZ Thomas, réguler le commerce électronique par la résolution des litiges en ligne, Edition bruylant, bruxelles, 2005.

- 2- Catherine RUWET, La procédure UDRP (Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy) au sein des modes complémentaires de règlement des différends : aspects procéduraux, DEA en Propriété intellectuelle et Nouvelles Technologies, 2002-2003.
- 3- DIESE François, travaux des organisations international, droit de commerce international, revue de droit des affaires internationales, n08, 1999.
- 4- ROUSSOS Alexia, « La résolution des différent », Lex Electronica, vol 06, n °1, printemps 2000,. Disponible sur : <http://www.lex-electronica.org/articles/v6-1/roussos>.
- 5- SHANDI Yousef, La formation du contrat à distance par voie électronique, UNIVERSITE ROBERT SCHUMAN STRASBOURG III ,28 juin 2005.
- (1). YESSAD Houria, «L'arbitrage commercial international », Revue Critique de Droit et Science Politique, N° 02, 2006.