

الوساطة الالكترونية كبديل لتسوية المنازعات الالكترونية

فتحي نسيم

أستاذة مساعدة قسم أ

كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة مولود معمري تيزي وزو

مقدمة:

أدى الانتشار المتزايد في حجم المعاملات الالكترونية إلى زيادة في معدل النزاعات الناجمة عنها، والحاجة للبحث عن وسائل لتسوية منازعاتها بطريقة الكترونية تتمشى وطبيعة تلك المعاملات، من حيث كونها تتم عبر وسائل الكترونية -شبكة الانترنت-.

أمام عجز القضاء العادي و الوسائل التقليدية عن اللحاق بالطفرة الالكترونية ومسايرة إفراتات التقدم التكنولوجي وتوظيفه في التعاقدات و التعاملات من جهة، وعدم فعاليتها وتوفير وسائل سريعة لفض الالكترونية، أين ظهرت فكرة حل النزاعات الالكترونية عبر الخط (1). حيث تم تبني وسائل حديثة تستجيب لتلك المتطلبات، وعرفت بالوسائل البديلة لتسوية المنازعات الالكترونية، ومن أهمها الوساطة الالكترونية.

تعد الوساطة الالكترونية (2) إحدى أهم الطرق الودية لتسوية المنازعات الالكترونية بصفة عامة ومنازعات التجارة الالكترونية بصفة خاصة، وهي وسيلة

1 - لقيت فكرة حل المنازعات الالكترونية عبر الخط، التي تعتمد على آليات تقوم على ذات التقنية المستخدمة في إبرام المعاملات الكترونيا وتكون طريقة تسوية نزاعاتها بالتالي الكترونية معتمدة بصفة أساسية على شبكة الاتصال الالكترونية دون حاجة تواجد أطراف المنازعة في مكان واحد إقبالا من طرف العديد من الدول (ومنها الاتحاد الأوروبي) في هذا الإطار من خلال تسوية النزاعات عن طريق استخدام الوسائل التكنولوجية والابتعاد عن تسوية مثل هذه النزاعات أمام المحاكم العادية.

2 - كما تعرف الوساطة الالكترونية، بالوساطة على الخط أو الوساطة الشبكية أو الرقمية.

غير قضائية، تعنى بها مراكز ومؤسسات خاصة تتمحور فكرتها وان كانت قديمة (1) على تقريب وجهات النظر بين طرفي النزاع وصولا لحل يرضيهما، غير أنها استحدثت من خلال الوسيلة التي تتم عبرها وهي شبكة الانترنت، ما جعلها كآلية حديثة تدعو للبحث في مدلولها وكيفية سيرها، عليه يثور تساؤلنا حول كيفية تنظيم آلية الوساطة عبر الانترنت.

إن دراسة الوساطة عبر الانترنت يعد من المواضيع الحديثة، باعتبارها نتاج ما أفرزتها التطورات التكنولوجية، وعليه اقتصرَت الدراسة على إلقاء نظرة عامة خاصة بهذه الوسيلة للتعرف عليها بشكل واف واتضح معالمها من خلال تحديد مفهومها (المبحث الأول)، إلى جانب توضيح كيفية سير عملية الوساطة عبر الانترنت و تطبيقاتها في الواقع العملي لتوضيح ما لها من خصوصيات (المبحث الثاني).

المبحث الأول: مفهوم الوساطة الالكترونية

كما سبق الإشارة إليه، فقد ظهرت الوساطة الالكترونية كأسلوب عصري لتسوية النزاعات، أملت التطورات التي عرفت التجارة الالكترونية، إذ تعد من الأساليب القانونية الحديثة لتسوية النزاعات المرتبطة بالعقود الالكترونية و خاصة التجارة الالكترونية، تهدف بالأساس إلى تسوية النزاع بطريقة ودية من خلال تقريب وجهات النظر بين أطراف النزاع والوصول إلى حل مرضي لهما بمعية وسيط محايد، متخذة هذه العملية الوسيلة الالكترونية - شبكة الانترنت-، والتي غيرت من مفهوم فكرة الوساطة، وانطلاقا من هذه الفكرة لا بد من التعريف بهذه الوسيلة وتمييزها عن بعض الوسائل المرتبطة بها، ثم تحديد أنواعها (المطلب الأول)، وصولا إلى استخلاص الخصائص التي تتميز بها هذه الوسيلة (المطلب الثاني).

1 - عرفت الوساطة كحل بديل لإنهاء الخصومة تزامنا مع نشوء النزاعات فهي قديمة قدم النزاع واستمرت معه إلى أن ظهرت في أحسن ثوب، تمتد جذورها في أعماق الحضارات القديمة، إذ عرفت كجزء مكمل للنظم القانونية في العصور الوسطى وفي تاريخ اليابان وإفريقيا والصين لمزيد من التفاصيل راجع : خليف سمير، حل النزاعات في عقود التجارة الالكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي، تخصص: قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2010، ص .

المطلب الأول: تعريف الوساطة عبر الانترنت و تمييزها عن الوسائل الأخرى لحل المنازعات.

لم تتناول أغلبية مراكز الوساطة الالكترونية، بوضع تعريف للوساطة عبر الانترنت، غير انه اكتفى بذلك قانون الاونستيرال النموذجي لعام 2002، وعليه سوف نتطرق إلى بعض المحاولات للتعريف بها (الفرع الأول)، ثم تمييزها عن بعض الوسائل المرتبطة بها (الفرع الثاني).

الفرع الأول: التعريف بالوساطة الالكترونية

خص قانون الاونستيرال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لعام 2002⁽¹⁾، بوضع تعريف للوساطة عبر شبكة الانترنت ضمن الفقرة الثالثة من المادة الأولى على أنها: «أية عملية سواء أشير إليها بتعبير التوفيق أو الوساطة أو بتعبير آخر ذي مدلول مماثل، يطلب فيها الطرفان إلى شخص آخر أو أشخاص آخرين (الموفق أو الموفقين) مساعدتهما في سعيهما إلى التوصل إلى تسوية ودية لنزاعهما الناشئ عن علاقة تعاقدية أو علاقة قانونية أخرى أو المتصل بتلك العلاقة ولا يكون للموفق الصلاحية لفرض حل للنزاع على الطرفين»، كما يمكن تعريفها بأنها: «عملية تطوعية يوافق طرفا النزاع من خلالها على العمل مع شخص محايد هو الوسيط لحل النزاع القائم بينهما مع منح كامل الحرية للمتنازعين في قبول الوساطة أو رفضها، مع انصراف عمل الوسيط وبذل جهده صوب نقاط الخلاف واقتراح سبل الحل»⁽²⁾.

1 - لمزيد من التفاصيل حول القانون النموذجي للتوفيق التجاري لعام 2002 راجع الموقع الالكتروني:

[http:// www.uncitral.org/uncitral_texts/arbitration/2002/2002/conciliation.html](http://www.uncitral.org/uncitral_texts/arbitration/2002/2002/conciliation.html) ،

تاريخ تصفح الموقع : 03 جانفي 2018 على الساعة 14.00 زوالا.

2 - فراس كريم شيعان، هند فائز أحمد، الوساطة في المنازعات الالكترونية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية و السياسية، العدد الثالث، السنة السادسة، كلية القانون ، جامعة بابل، لمزيد

من التفاصيل الاطلاع على الموقع : [http:// www.oubabylon.edu.iq](http://www.oubabylon.edu.iq)

وهناك من يعرفها أنها «عبارة عن قبول الأطراف العمل مع وسيط محايد لحل النزاع القائم، وتتم العملية عبر شبكة الانترنت»⁽¹⁾. أو أنها: «عملية تتم بشكل فوري ومباشر على شبكة الانترنت، وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض بين أطراف النزاع، للتوصل إلى حل عادل يقبله أطراف النزاع»⁽²⁾.

كما هناك من يعرف الوساطة عبر الانترنت أنها: «آلية لحل النزاعات، بمقتضاها يحاول الأطراف إدارة حل المنازعة التي نشبت بينهم من خلال تدخل شخص ثالث محايد ونزيه لا يتمتع بسلطة قضائية، بواسطة استخدام وسائل الاتصالات الحديثة المجسدة في شبكة الانترنت، ويقود الأطراف إلى اتفاق يحل المنازعة»⁽³⁾.

يتضح من خلال التعريفات السابقة أن الوساطة الالكترونية لا تختلف كثيرا عن الوساطة التقليدية⁽⁴⁾ إلا من خلال الوسيلة أو الأدوات التي يتم استخدامها لإتمام مختلف مراحل هذه العملية.

الفرع الثاني: تمييز الوساطة الالكترونية عن بعض الوسائل الأخرى لحل المنازعات الالكترونية

لما كانت الوساطة في إطارها العام تفيد تقريب وجهات النظر للوصول إلى حل يرضي الطرفين بعيدا عن القضاء، فإنها بذلك تقترب أيضا من بعض وسائل التسوية الأخرى

1 - سامي عبد الباقي أبو صالح، التحكيم التجاري الالكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، ص 25.

2 - محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الالكترونية نحو إيجاد منظومة للقواعد الموضوعية الموحدة، مذكرة لنيل درجة ماجستير في القانون، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن، 2006، ص 177.

3 - محمد ابراهيم عرسان ابو الهيجاء، مرجع سابق، ص 186.

4 - استحدث المشرع الجزائري مفهوم الوساطة بموجب قانون الإجراءات المدنية والإدارية، بوضع تأطير قانوني له ضمن المواد من 994 إلى 1005 منه في الفصل الثاني تحت عنوان: الوساطة الالكترونية من الباب الأول، المتعلق بالصلح والوساطة، من الكتاب الخامس في الطرق البديلة لحل النزاعات، راجع في ذلك: قانون رقم 08-09 مؤرخ في 25 فيفري 2008، متضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ج ر ج عدد 21، صادر في 23 ابريل 2008.

كالمفاوضات والتوفيق والتحكيم الالكتروني، الأمر الذي يقودنا إلى ضرورة التمييز بينها وبين هذه الوسائل.

أولاً: تمييز الوساطة الالكترونية عن المفاوضات الالكترونية:

إن وجود نقاط تداخل ما بين الوساطة عبر الانترنت والتفاوض الالكتروني، يجعل ضرورة التمييز فيما بينها والتي تظهر فيما يلي:

أ - أوجه الاختلاف: تكمن نقاط الاختلاف بين التفاوض الالكتروني والوساطة الالكترونية في:

- تعتبر المفاوضات آلية لتسوية النزاع قائم على الحوار المباشر بين الطرفين المتنازعين فقط، فتقتصر عملية التفاوض على الطرفين المتنازعين فقط، أما الوساطة تستوجب وجود طرف ثالث محايد وهو الوسيط.

ب - أوجه التشابه:

يتفق النظامين في ضرورة التراضي والموافقة على اللجوء إلى هذه الوسيلة أو تلك من جانب طرفي المنازعات، فرضاء الطرفان يشكل أساساً مشتركاً بين الوساطة والمفاوضات الالكترونية، ويضاف إلى ذلك أن الوسيطتين يتمان من خلال الرجوع إلى استخدام آليات الاتصال الحديثة.

تنتهي كلا من عملية الوساطة أو التفاوض الالكتروني غالباً باتفاق يوقعه الطرفان(1).

ج - اعتبار المفاوضات الالكترونية كمرحلة أولى من الوساطة الالكترونية:

تتم عملية التفاوض بين طرفي النزاع كدرجة أولى قبل اللجوء إلى الوساطة

1 - محمد الايوبي، التسوية الالكترونية لمنازعات التجارة الالكترونية، مجلة القانون والأعمال، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية وجدة، جامعة محمد الأول، المغرب، متاح على الموقع الالكتروني: [http:// www.droitentreprise.org](http://www.droitentreprise.org) ، تاريخ زيارة الموقع : 27/12/2017 على الساعة 10.30 صباحاً.

الالكترونية، مما يجعل أن النزاع قد يتم حله أولا عن طريق التفاوض، وفي حالة عدم حله يتم اللجوء كمرحلة ثانية إلى الوساطة الالكترونية، فنجد أن العديد من المراكز تعمل على تعميم استعمال المفاوضات لحل النزاعات عن بعد، ومنها مركز وساطة internet neural الذي اعتبر المفاوضات خطوة أولى صوب الوساطة إذا ما رغب المتنازعين اللجوء للمركز وطلبا للتفاوض بينهما(1).

ثانيا: تمييز الوساطة والتوفيق الالكتروني

تباينت الآراء واختلفت حول فكرة التمييز بين الوساطة والتوفيق الالكتروني، فيرى جانب من الفقه أن الوساطة و التوفيق الالكتروني مصطلحان مترادفان، وهذا ما أقرت به لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال) من خلال القانون النموذجي للتوفيق التجاري الدولي ضمن الفقرة الثالثة من المادة الأولى السالفة الذكر، وكذا المنظمة العالمية للملكية الفكرية التي تستخدم المصطلحين مترادفين، باعتباره لا يترتب عن التفرقة بينهما نتائج قانونية محددة .

أ - أوجه التشابه: يعد التوفيق الالكتروني كالوساطة الالكترونية، احد الوسائل البديلة لحل المنازعات الالكترونية، أين يقوم شخص ثالث محايد يدعى «الموفق» بالتوفيق بين الأطراف عن طريق تقديم مقترحات يظل أمرها معلقا إلى غاية قبولها من قبل الأطراف المتنازعة، عبر وسائل الاتصال الحديثة دون انتقال المادي للأطراف، كما أن تدخل الوسيط والموفق يتم برضا الطرفين .

ب - أوجه الاختلاف : أشار البعض إلى التفرقة القائمة بين التوفيق الالكتروني والوساطة الالكترونية، ويظهر هذا الاختلاف في المعنى المختلف بين المصطلحين، حيث يعمل الموفق على جمع الأطراف المتنازعة ومساعدتهم في توفيق أوجه الخلاف بينهم والتصالح، بينما يعمل الوسيط على اقتراح شروط تسوية النزاع ولأطراف الحق في

1 - محمد محمود محمد جبران، التحكيم الالكتروني كوسيلة لحل منازعات التجارة الالكترونية، مذكرة لنيل درجة الماجستير في القانون، قسم قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، 2009 ص ص 35-33.

قبولها أو العدول عنها، وكذا من خلال الصلاحيات الممنوحة لكل من الموفق والوسيط، حيث يساهم هذا الأخير بصفة ايجابية وفعالة في مختلف مراحل النزاع من خلال المناقشات والآراء التي يبدي بها الأطراف، على غرار الموفق الذي يلعب دورا سلبيا يتمثل في التوفيق بين الأطراف وتحفيز الحوار بينهما.⁽¹⁾

يسبق التوفيق كل من الوساطة والتحكيم، حيث تسعى اغلب مراكز التحكيم الالكتروني على عرض فكرة التوفيق على الأطراف لتقريب وجهات نظرهم قبل اللجوء إلى الوساطة أو التحكيم الالكتروني.

ج - اعتبار الوساطة عبر الانترنت كمرادف للتوفيق

إن اغلب التشريعات المقارنة تشبه الوساطة بالتوفيق إلى حد الترادف بين المصطلحين، وقد استخدمت لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الاونستيرال) هذان الاصطلاحان باعتبارهما مترادفين، وهذا ما أكدته الفقرة الثالثة من المادة الأولى من القانون النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002، السالفة الذكر ضمن تعريفها للوساطة الالكترونية، غير انه يبقى المعنى بين المصطلحين مختلف.

ثالثا: التمييز بين الوساطة الالكترونية والتحكيم الالكتروني

هناك أوجه تشابه واختلاف ما بين الوساطة الالكترونية و التحكيم الالكتروني والتي تظهر:

أ - أوجه الاختلاف : تختلف الوساطة الالكترونية عن التحكيم الالكتروني من عدة أوجه:

1 - يتم اللجوء إلى الوساطة الالكترونية من اجل الحفاظ على استمرار العلاقات فيما بين الطرفين المتنازعين وعدم القضاء عليها، بينما يتم اللجوء إلى التحكيم بين أطراف لا تربط بينهم علاقات وثيقة ويستوي لديهم استمرار التعامل بينهم من عدمه.

1 - محمد محمود محمد جبران ، مرجع سابق، ص ص 36، 35.

2 - الوسيط في عملية الوساطة الالكترونية لا يتمتع إلا بسلطة التنظيم واقتراح الحلول على الطرفين، عكس المحكم في التحكيم الالكتروني يتمتع بسلطة قضائية تمنحه القدرة على إصدار أحكام وقرارات ملزمة للطرفين.

3 - إمكانية الأطراف الانسحاب في أية مرحلة كانت عليها الوساطة، في حين لا يتمتع الأطراف بنفس الإمكانية في التحكيم الالكتروني .

ب - أوجه التشابه: إذا كانت هناك نقاط اختلاف بين الوساطة الالكترونية والتحكيم الالكتروني فانه توجد نقاط التقاء بينهما، إذ لا يجوز اللجوء إلى النظامين إلا بناء على اتفاق أطراف النزاع، سواء قبل نشوء النزاع في صورة شرط وساطة يوضع في العقد، أو بعد وقوعه بتوقيع اتفاق التحكيم أو الوساطة.

ج- الوساطة التي يتبعها تحكيم :

توجد بعض الأنظمة التي تربط بين التحكيم الالكتروني و الوساطة الالكترونية، وهي إجراء مزدوج يشمل الوساطة أولا، وفي حالة عدم الوصول إلى قرار يتم اللجوء إلى التحكيم ، وإذا اختار الأطراف هذا الإجراء، فهذا يعني أنهم سيبدلون ما في وسعهم للوصول إلى حل يكون مرضيا للطرفين عن طريق الوساطة أولا، وفي حالة عدم الوصول إلى حل في غضون 60 إلى 90 يوم، يحال النزاع بناء على طلب احد الطرفين أو كليهما إلى التحكيم الالكتروني.(1).

مما سبق فرغم الآراء المتباينة حول الاختلاف الموجود بين كلا من الوساطة والتوفيق الالكتروني وكذا التحكيم الالكتروني فإننا بدورنا نؤيد أغلبية الرأي القائل انه لا تترتب عن التفرقة بين الوساطة الالكترونية والتوفيق الالكتروني نتائج قانونية محددة، كون تدخل كل من الوسيط والموفق يتوقف على رضا أطراف النزاع، أضف إلى ذلك أن الحلول المتوصل إليها في كلتي الحالتين لا ترتب أي اثر قانوني ولا ينهي النزاع إلا إذا تم الإقرار بها من الطرفين، على عكس التفرقة بين التوفيق الالكتروني أو الوساطة

1 - سامي عبد الباقي أبو صالح، مرجع سابق، ص ص32، 31.

الالكترونية من جهة، والتحكيم الالكتروني من جهة أخرى، ترتب أثارا قانونية هامة خاصة فيما يخص القرارات التي يصدرها المحكم والتي تتمتع بصفة الإلزام والتنفيذ الجبري على الأطراف .

الفرع الثالث: خصائص الوساطة الالكترونية

لعل أهم ما يميز الوساطة الالكترونية، أنها من الوسائل الودية لحل الخلافات دون اللجوء إلى القضاء، والطريق المناسب لحل المنازعات الالكترونية بين المتخاصمين لاعتمادها على الوسيلة الالكترونية ولحرية الأطراف في اللجوء إليها وغيرها من المميزات ولعل أبرزها يتلخص فيما يلي:

- فعالية الأدوات المستخدمة في عملية الوساطة عبر الانترنت ، من خلال توفر برنامج مستقل عبر شبكة الانترنت يعمل على ضمان تسجيل المناقشات التي تجرى بين طرفي النزاع وفي كل مراحل المفاوضات بداية من مرحلة الاتصال الأولي بين طرفي النزاع إلى غاية الاتفاق النهائي بينهما وكذا توفير قاعدة بيانات متكاملة تشمل سير عملية الوساطة وكيفية الإثبات وتقديم الأمثلة متعددة عن القضايا المشابهة(1).

- ممتاز عملية الوساطة عبر الانترنت بمرونتها وبساطتها إجراءاتها ووضوح قواعدها وتوفرها على قنوات الكترونية مؤمنة بالنظر لارتكازها على أدوات الكترونية سريعة وفعالة.

- تزويد الأطراف بقائمة من الوسطاء مع إرفاق سيرتهم الذاتية وما تلقوه من دورات تدريبية، وترك حرية الاختيار للمتنازعين(2).

- تزويد طرفي النزاع بسائر الحلول الودية لفض النزاع مع إعطائهم الفرصة للاطلاع على الحلول المقترحة، وإبداء وجهة نظرهم حولها .

1 - محمد إبراهيم أبو الهيجاء، مرجع سابق، ص ص 29، 28.

2 - حمودي ناصر، مرجع سابق، ص 471.

- احترام الوسيط لاتفاق الوساطة المبرم بين طرفي النزاع، دون الخروج عنه أو تجاوزه أثناء عملية الوساطة.
- منح طرفي النزاع الحرية الكاملة في الاتصال مع الوسيط والطرف الآخر للتفاوض حول مسائل النزاع.
- اعتماد الوسيط لأسلوب النصح والإرشاد وطرح الاحتمالات لفض النزاع بين المتنازعين دون الضغط عليهم (1).
- اعتماد تقنية الرسائل الالكترونية لأخطار طرفي النزاع بأوقات ومواعيد الجلسات.
- توفير الجهد والوقت عبر كل مراحل الوساطة من خلال تقديم المقترحات والأدلة والطلبات عن بعد، دون تكليف المتنازعين عناء الانتقال لمكان الجلسة.
- توضيح الرؤى للمتنازعين بتزويدهم بنموذج العرض المقدم من كل طرف والطريقة الملائمة لحل النزاع.
- تتميز الوساطة عبر الانترنت بالطابع السري حيث أن جميع المسائل التي تيم مناقشتها وجميع الوثائق والبيانات المقدمة للوسيط من قبل المتنازعين يتم حفظها دون إفشاء، سواء كانت على شكل طلبات، وثائق وأدلة، مع صيانة العروض الخطية والشفوية الصادرة عن أي طرف أو وكيله، وعدم تقديم أي منها للقضاء، ما لم يسمح له طرفا النزاع صراحة بالنشر. (2)
- المرونة في القواعد الإجرائية المتبعة خلال عملية الوساطة بالنظر لبساطتها، الشفافية واحترام القانون وسرعة العمل في النظر في النزاع والاقتصاد في التكاليف (3).

1 - خليفي سمير، مرجع سابق، ص 133.

2 - محمد ابراهيم ابو الهيجاء، مرجع سابق، ص 172.

3 - التكاليف المالية في عملية الوساطة عبر الانترنت قليلة جدا مقارنة بتكاليف حل النزاع قضائيا او عن طريق التحكيم.

- العمل على تزويد المحكمة بنسخة الاتفاق الموقع عليها من قبل المتنازعين إذا ما رفض أي طرف تنفيذ ما تم الاتفاق عليه.

- إتاحة المجال للاطلاع على موقع المركز المتضمن خطوات نظر النزاع من خلال الوساطة كخطوة مبدئية صوب وضوح الرؤية لدى المتنازعين، وتشجيعهم على اللجوء للوساطة الالكترونية كوسيلة بديلة لفض النزاعات.

المطلب الثاني: أنواع الوساطة الالكترونية

تشتمل الوساطة عبر الانترنت عدة صور والتي تختلف سواء بالنظر إلى المراكز التي تقوم بها، (الفرع الأول)، أو بالنظر إلى الأطراف التي تعتمد عليها (الفرع الثاني).

الفرع الأول: أنواع الوساطة عبر الانترنت بالنظر لمراكزها: تختلف الوساطة عبر الانترنت بالنظر إلى مراكز التي تقوم بها، وهي ثلاثة أنواع:

أولاً: الوساطة البسيطة: تقترب من نظام التوفيق في وجود شخص يسعى إلى تقريب وجهات النظر بين طرفي النزاع.

1 - الوساطة تحت شكل قضاء صوري: يتم فيها تشكيل هيئة يرأسها الوسيط تضم وكلاء عن الأطراف، وذلك للوصول إلى حل مرضي للطرفين.

2 - الوساطة الاستشارية: وهي التي يطلب فيها أطراف النزاع من محام أو خبير استشارته أولاً في موضوع النزاع، ثم يطلبون منه بعد ذلك تدخله كوسيط لحل النزاع.

3 - الوساطة التحكيمية: هي التي يتفق فيها الأطراف على قيام الوسيط بمهمة المحكم إذا فشلت مهمته في الوساطة⁽¹⁾.

الفرع الثاني: أنواع الوساطة الالكترونية بالنظر لأطرافها: تتنوع الوساطة عبر الانترنت بالنظر إلى أطراف النزاع.

1 - محمد أحمد علي المحاسنة، مرجع سابق، ص 177.

أولاً: الوساطة الدولية: تضمنت المادة الأولى الفقرة الرابعة من قانون اليونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 الحالات التي تكون فيها الوساطة دولية وهي :

- إذا كان محل عمل الأطراف المتنازعة وقت إبرام العقد المتنازع عليه في بلدين مختلفين.

- إذا كان محل عمل المتنازعين في دول مختلفة عن دولة تنفيذ جانب جوهرى من الالتزام أو الدولة الأكثر ارتباطا بالنزاع، وإذا كان للشخص أكثر من مكان عمل واحد فيؤخذ بالدولة الأكثر ارتباطا باتفاق التوفيق، وإذا لم يكن للشخص مكان عمل، يؤخذ بمكان إقامته المعتاد.

ثانياً: الوساطة المحلية:

حددت غالبية مراكز الوساطة الحالات التي تكون فيها الوساطة محلية وهي:

- أن يكون محل عمل المتنازعين وقت إبرام العقد عليه من بلد واحد.

- أن يكون محل عمل المتنازعين من نفس الدولة تنفيذ جانب جوهرى من الالتزام أو من نفس الدولة الأكثر ارتباطا بالنزاع (1).

في ضوء ما سبق يتبلور مفهوم الوساطة عبر شبكة الانترنت وتتحدد معالمها، في أنها عملية تطوعية تقوم على إرادة طرفي النزاع في اللجوء إليها، يعمل فيها الأطراف مع شخص ثالث يسمى الوسيط على تقريب وجهات النظر لأجل حل النزاع ، كل ذلك يتم عبر شبكة معدة خصيصا لذلك ، ما يضيف عليها من خصوصيات لتكون من أفضل الوسائل لحل المنازعات الالكترونية .

1 - راجع الفقرة الرابعة من المادة الأولى من القانون النموذجي للونسترال للتوفيق التجاري لعام 2002 المتاح عبر الموقع الالكتروني: [http:// www.uncitral.org/uncitral-texts/arbitration/2002/2002/conciliation.html](http://www.uncitral.org/uncitral-texts/arbitration/2002/2002/conciliation.html) ، مرجع سابق.

المبحث الثاني: آلية سير عملية الوساطة الالكترونية وتطبيقاتها

حددت إجراءات عملية الوساطة عن طريق مراكز الوساطة الالكترونية، بالاعتماد على قنوات معدة للعملية خصيصا، إذ قامت غالبية مراكز الوساطة بتحديد قواعد وإجراءات سير عملية الوساطة التي يقوم بها عبر الانترنت، إذ بمجرد الدخول على مواقعها عبر الشبكة، يجد الشخص نفسه أمام الخدمات التي يقدمها المركز (المطلب الأول)، أين نجد تطبيقات هذه الآلية وإعمالها، تتضح أكثر ضمن نماذج لأهم مراكزها، كما تتجسد في بعض القوانين النموذجية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: آلية سير عملية الوساطة الالكترونية

تجري عملية الوساطة الالكترونية ضمن مجموعة من الإجراءات، التي تتم بطرق الكترونية على مواقع خاصة تابعة للمراكز المعنية بهذه العملية، وتتلخص هذه الإجراءات فيما تضمنته قواعد الوساطة التي تبنتها ابرز مراكز الوساطة عبر الانترنت، بدايتها برفع النزاع إلى المركز المعني وتقديم الطلب أمامها (الفرع الأول)، ثم تليها مرحلة مناقشة موضوع النزاع (الفرع الثاني)، وصولا إلى نهاية عملية الوساطة (الفرع الثالث).

الفرع الأول: بداية عملية الوساطة الالكترونية

تبدأ عملية الوساطة الالكترونية بعد قيام الأطراف بجملة من الإجراءات:

- الإجراء الأول: تقديم طلب الوساطة من قبل احد طرفي النزاع.

بمجرد انطلاق في عملية الوساطة، فعلى كل طرف يرغب في تسوية نزاعه عن طريق الوساطة الالكترونية، القيام بتعبئة الطلب المخصص و المعد لذلك مسبقا على موقع المركز الالكتروني، والمتضمن البيانات الشخصية لطالب الوساطة وملخص شامل لموضوع النزاع وتحديد هوية الطرف الأخر وكيفية الاتصال به (1).

1 - وفقا لنص المادة الثالثة من قواعد الوساطة الصادرة من منظمة الدولية للملكية الفكرية فان كل من يرغب من طرفي النزاع تسوية نزاعه عبر آلية الوساطة الالكترونية أن يقوم بتعبئة طلب الوساطة المعد مسبقا من قبل المركز والمنشور على الموقع الالكتروني التابع للمركز والذي يجب أن يتضمن البيانات التالية:

وتجدر الإشارة إلى انه يمكن أن يكون طلب اللجوء للوساطة مقدما من قبل كلا الطرفين المتنازعين.

الإجراء الثاني: استلام مركز الوساطة لطلبات الأطراف وتزويدهم بأسماء الوسطاء.

بعد استلام المركز للطلب يقوم بإرسال تأكيد على مقدم الطلب يبلغه من خلاله انه تم استلامه لطلب الوساطة ، كما يقوم بالاتصال بالطرف الآخر ويبلغه بذلك ويسأله إذا كان يرغب بتسوية النزاع الوساطة فإذا أجاب بالرفض تنتهي إجراءات الوساطة ويتم إبلاغ طالب الوساطة بعدم إمكانية الوساطة ، أما إذا أفصح المجاوب عن رغبته في الوساطة عندئذ تبدأ عملية الوساطة بعد تبليغ طالب الوساطة بذلك .

وقد حددت بعض المراكز (1) المهلة الممنوحة للمجاوب لرغبته في تسوية النزاع

عن طريق الوساطة بـ (14) يوما بحيث تترتب على انقضاؤها دون تقديم جواب يفيد

-أسماء طرفي النزاع وعناوينهم الهاتف/ الفاكس/ البريد الالكتروني أو أية وسائل اتصال أخرى ذات صلة بطرفي النزاع- نسخة من اتفاق اللجوء للوساطة في حالة اتفاق الطرفين على تسوية النزاع عن طريق الوساطة.- بيان ملخص عن موضوع النزاع وطبيعته، راجع الموقع: مركز الوساطة والتحكيم للمنظمة العالمية للملكية الفكرية.

<http://www.wipo.int>.

(a) -Une partie a une convention de médiation qui souhaite introduire une procédure médiation soumet par écrit au centre une demande de médiation .Elle en adresse simultanément copie a l'autre partie

(B) -doivent figurer dans la demande de médiation ou y être joints.

- Les noms , adresses et numéros de téléphone et de télécopie et les adresses électroniques des parties de litige et du représentant de la partie qui soumet la demande de médiation, ou toute autre indication permettant de communiquer avec eux ;

- une copie de la convention de médiation et

- une brève description de la nature du litige.

1 - إلى جانب مركز square trade الذي حدد المهلة الممنوحة للموافقة على طلب إجراء الوساطة عبر الانترنت بمدة (14) يوما ، فان المادة 04/02 من قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 حددها بـ (30) يوما تبدأ من اليوم الذي أرسلت فيه الدعوة للمجاوب في اللجوء الى عملية الوساطة لتسوية النزاع ما لم تتضمن الدعوة مدة أخرى اقل أو أكثر من مدة 30 يوما، راجع الموقع الالكتروني :

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

الموافقة على عملية الوساطة انتهاء إجراءاتها وإغلاق ملف القضية على أن يعاد فتحه في أي وقت يبدي فيه المجاوب رغبته في القيام بعملية الوساطة.

أما عند قيام طرفي النزاع بإرسال طلب اللجوء للوساطة معا يكتفي المركز في هذه الحالة عند استلامه لطلب الوساطة بإرسال تأكيد إلى طرفي النزاع أين يخطرهما باستلامه بطلب الوساطة وبتاريخ المحدد لبداية عملية الوساطة.

الإجراء الثالث: قبول الأطراف لعملية الوساطة وتعيين الوسيط

بمجرد قبول الأطراف لعملية الوساطة تنطلق هذه العملية، أين يقوم الأطراف مباشرة باختيار الوسيط الذي يقوم بهذه العملية، ضمن قائمة الوسطاء وسيرتهم الذاتية المزودة من قبل مراكز الوساطة عبر موقعها الالكتروني، كما يمكن للمركز أن يقوم باختيار هذا الوسيط الذي يتمتع بمؤهلات وكفاءة علمية وقانونية، للقيام بدوره وتشجيع الأطراف على تسوية النزاع بينهما وإيجاد حل مقبول يرضي طرفي النزاع وينهيه، من خلال تقريب وجهات النظر بين الطرفين دون أن تكون له سلطة فرض أو إجبار عليهم (1).

الإجراء الرابع: استيفاء رسوم الوساطة الالكترونية

إن دفع رسوم الوساطة الالكترونية لها أهمية في بدء سير إجراءات الوساطة كون

- 1 - تفرض مراكز الوساطة الالكترونية على الوسيط أن تتوفر فيه شروط ومعايير للقيام بعملية الوساطة وهي:
 - يجب أن يكون الوسيط حيادي ونزيه.
 - يجب أن يكون الوسيط متخصصاً ومؤهلاً كما يجب أن يكون قد خضع لتكوين يؤهله لممارسة هذه المهام.
 - يجب أن يتوفر في الوسيط شرط الشفافية، فيجب عليه توضيح كافة مراحل الوساطة والرسوم التي يدفعها وكذا الصعوبات التي قد تواجهه أثناء هذه العملية.
 - يجب أن تتوفر في الوسيط القدرة على الحوار والإقناع وله الخبرة الكافية في مجال النزاع، ويكون قادراً على تقريب وجهات النظر بين الأطراف ومساعدتهم على تفهم مواقف بعضهم البعض، راجع في ذلك: محمد إبراهيم أبو الهيجاء، مرجع سابق، ص 34، 31.

أن هذه العملية ليست مجانية (1) وإنما تكون مقابل رسوم تحدد مسبقا، والتي تناولتها بعض مراكز الوساطة، يمكن إجمالها على النحو الآتي :

- رسوم التسجيل: هي رسوم التي يستوفىها المركز من طالب التسوية عند قيد الطلب لدى المركز.

- المصاريف الإدارية: هي المبالغ المقررة تبعا لطبيعة النزاع وأداء حله، وتغطي تكاليف المراسلات والإخطارات، والتكاليف الإدارية اللازمة للنظر في النزاع.

- الأتعاب: وهي المصاريف المقررة للوسيط في عملية الوساطة.

كما سبق الإشارة إليه فنظرا لأهمية الرسوم لسير عملية الوساطة، إذ تعد البداية الفعلية لها، حرصت مراكز الوساطة الالكترونية على وضع أنظمة خاصة للرسوم تحدد مقدار الرسوم التي يستوفىها المركز في عملية الوساطة (2)

1 - هنا بعض المراكز والهيئات تقدم خدمة الوساطة مجانا ومنها:- مركز انترنت انبودسمان (Internetonbudsman):

هو مركز ألماني خاص بإعلام المستهلكين والمهنيين حول جميع المسائل المتعلقة بالمعاملات عبر الانترنت لاسيما الإطار القانوني، يقترح إجراء الوساطة عبر الانترنت مجانا بفضل ملف الكتروني سري، وقد تم اللجوء الى هذا المركز منذ بداية نشاطه 1069 مرة، حيث تم حفظ 729 شكوى وتطبيق إجراء الوساطة بالنسبة ل 821 شكوى، وفي حالة رفض الشركة المشاركة في إجراء الوساطة، فإن اسمها يرد وينشر في القائمة السوداء التي توضع في متصرف المستهلكين. ومركز انبودسمان النمساوي: يقوم بنفس الدور الذي يقوم به مماثله الألماني الذي استوحى منه طريقة التسيير يتكفل بعملية إعلام الجمهور، وتلقي الشكاوي، ويقترح الوساطة مجانا بين المستهلكين والمهنيين.

2 - من بين المراكز التي حددت رسوم الوساطة نجد:

- مركز الويبو للوساطة والتحكيم OMPI: حدد الرسوم والمصاريف الإدارية لعملية الوساطة ب 10 بالمائة من مبلغ النزاع على أن لا تجاوز الرسم مبلغ عشرة آلاف دولار أمريكي في جميع الأحوال، أما أتعاب الوسيط فتتراوح ما بين ثلاثة مائة إلى ستمائة دولار في الساعة أو ألف وخمسمائة إلى ثلاثة وخمسمائة دولار في اليوم.

- مركز الوساطة (square trade): تقدر رسوم بقيمة المبلغ المتنازع عليه حيث يستوفي المركز 40 دولار، إذا كان المبلغ المتنازع عليه لا تزيد قيمته عن ألف دولار، وإذا زادت فإن الرسوم في هذه الحالة تقسم أربعين دولار في 50 بالمائة من قيمة النزاع على أن لا يتجاوز الرسم عن ألفين وخمسمائة دولار. راجع في ذلك، فراس كريم شيعان، هند فائز أحمد، الوساطة في المنازعات الالكترونية، مجلة المحقق المحلي للعلوم القانونية و السياسية، كلية القانون، جامعة بابل، العدد الثالث، السنة

الثالثة، متوفر على الموقع: [http:// firasshian yahoo.com](http://firasshian.yahoo.com)

الفرع الثاني مرحلة مناقشة موضوع النزاع

بعد تعيين الوسيط يقوم هذا الأخير بإرسال بريد الكتروني لكل طرف في النزاع يتضمن اسم المرور الخاص بكل منهم، ليخول لهم الدخول في صفحة النزاع المعدة على موقع النزاع، وكذا تحديد مواعيد جلسات الوساطة. وعرض عليهم الطريقة التي يفضلونها لعقد جلسات الوساطة سواء من خلال البريد الالكتروني، المخاطبة من خلال غرفة الاجتماعات، المؤتمر المصور ورسائل الدعوى وعن أية اعتراضات يقدمونها على الوسيط إن وجدت (1).

بعدما يقدم أطراف النزاع طلباتهم بغية التوصل إلى حل يرضي للطرفين تعقد جلسات الوساطة الالكترونية ويتم مناقشة موضوع النزاع وإثارة نقاط الخلاف الجوهرية في إطار جلسات الوساطة الالكترونية، فيقوم الأطراف بتقديم طلباتهم سعياً وراء التوصل لحل يرضي الطرفين، كما يحق لأي طرف أثناء هذه الجلسات تعديل أي من طلباته أو بياناته التي قدمها للمركز أو التي أرفقها بطلب الوساطة، فعليه التوجه إلى عنوان الالكتروني الخاص بالمركز وإدخال اسم المرور الذي زوده به الوسيط لتظهر له أرقام القضايا ويقوم بالضغط القضية المطلوبة والدخول عليها بالنقر على الخانة الخاصة بها، وإجراء التعديلات المراد القيام بها، بعد ذلك بنقر على مفتاح (اقرأ وأرسل رسالة) مع إرسال نسخ للوسيط ونسخ للأطراف المتنازعة (2).

الفرع الثالث: نهاية عملية الوساطة عبر الانترنت

تنتهي عملية الوساطة الالكترونية بأحد الخيارين الآتية:

أولاً: نهاية عملية الوساطة قبل بدايتها

بمجرد عرضها مباشرة أمام أطراف النزاع، أين يقوم إحدى الأطراف بالرفض الصريح للجوء لعملية الوساطة، أو بمرور المدة الزمنية الخاصة بعملية عرض الوساطة،

1 - محمد إبراهيم أبو الهيجاء، مرجع سابق، ص 35-37.

2 - خليفي سمير، مرجع سابق، ص 138.

فنجد انه منحت بعض المراكز للطرف الآخر مهلة ليوافق خلالها على الوساطة، وفي حال انقضاء هذه المهلة دون أن يستلم المركز جواب فيعد رفضا منه لعملية الوساطة وبالتالي انتهاء عملية الوساطة .

ثانيا: نهاية عملية الوساطة أثناء سيرها

يحق لطرفي النزاع أو لأي منهما الانسحاب من جلسات الوساطة دون إبداء أية أسباب، ويترتب عن هذا الانسحاب انتهاء الوساطة وغلق القضية مع إمكانية فتحها مجددا في حال زوال أسباب غلقها، أو بتصريح احد الأطراف كتابيا بإنهاء عملية الوساطة قبل توقيع اتفاق التسوية بحيث يكون ذلك في أي وقت أو مرحلة من مراحلها، كما قد تنتهي بإقرار الوسيط بانتهائها لصعوبة حل المنازعة عن طريق الوساطة(1) .

ثالثا: نهاية عملية الوساطة الالكترونية بصياغة اتفاق التسوية النهائي

في حالة نجاح عملية الوساطة الالكترونية وتوصل لحل مرضي للطرفين، يتولى الوسيط بصياغة اتفاق التسوية النهائي الملزم وعرضه على المتنازعين للتوقيع عليه و بعد ذلك لا يحق لأي من الطرفين الرجوع عن هذا الاتفاق وبالتالي تنتهي عملية الوساطة بإغلاق القضية الكترونيا(2) ، كما يقوم الوسيط بإخطار المركز كتابيا بذلك محددا تاريخ الانتهاء وما إذا كانت الوساطة قد توصلت إلى تسوية للنزاع كليا أو جزئيا كما يرسل

1 - فراس كريم شيعان- هند فائز أحمد، مرجع سابق.

2 - نصت المادة 18 من قواعد الوساطة الصادرة عن المنظمة العلمية للملكية الفكرية :

La procédure de médiation prend fin

- a la signature d'une transaction entre les parties réglant une partie ou la totalité des questions en litige entre elles
- sur décision du médiateur si celui-ci estime que la poursuite de la médiation n'est pas de nature à aboutir au règlement du litige ou
- par une déclaration écrite d'une partie faite à tout moment entre sa participation à la première réunion entre les parties et le médiateur et la signature d'une transaction.

لكلا الطرفين نسخة من الإخطار المرسل إلى المركز(1). وفي حالة فشل مساعي الوساطة فيفرض اللجوء إلى التحكيم كما هو معمول به في بعض مراكز الوساطة والتحكيم).

المطلب الثاني: التطبيقات العملية للوساطة الالكترونية

سعت بعض مراكز الأبحاث والتكنولوجيا وكذا الجامعات إلى تبني مبادرات لتجسيد عملية الوساطة عبر الانترنت من خلال وضع أرضيات خاصة لإعمالها، والتي كرسها أهم هذه المراكز(2)(الفرع الأول)، كما عرفت بعض محاولات تطبيقها وتجسيدها ضمن

1 - نصت المادة 19 من قواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) انه يتوجب على الوسيط المحافظة على ما ورد في إخطار الخاص بانتهاء عملية الوساطة المكتوب للمركز من معلومات، وان لا يكشف لأي شخص عن وجود عملية الوساطة لديه أو عن نتائجها، كما يجب عليه إعادة كل الوثائق والمستندات للأطراف والتي قدموها خلال عملية الوساطة، إلا في حالة استعمال المعلومات الخاصة بموضوع الوساطة في اية معطيات إحصائية بنشرها تكون متعلقة بنشاطه شرط أن لا يكشف عن هوية أطراف النزاع .

a) - A l'issue de la procédure de médiation ,le médiateur adresse au centre , a bref délai ,une notification écrite l'informant de la clôture de la procédure de médiation , indiquant la date clôture , l'issue de la médiation et, en cas de règlement, si celui- ci est total ou partiel. Le médiateur envoie aux parties une copie de la notification adressée au centre.

b(- le centre garde secrète cette notification du médiateur et ne peut, sans l'autorisation écrite des parties, divulguer a quiconque, ni l'existence, ni l'issue de la procédure de médiation.

c(- le centre peut néanmoins faire figurer des renseignements concernant la médiation dans toutes données statistiques globales qu'il publie sur ses activités, a condition que ces renseignements ne permettent pas d'identifier les parties ou les circonstances particulières du litige.

2 - توجد بعض المبادرات الخاصة لإقامة جهاز يقوم بدور الوسيط في حل المنازعات في مجال المعاملات الالكترونية. ومن بينها: جهاز Le Cyber Tribunal الذي أنشأته جامعة مون ريبال الكندية عام 1995، وهو نظام مجاني مفتوح لكافة مستخدمي الانترنت تجارا كانوا أم مستهلكين، يختص بكافة المنازعات الناجمة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة، كالتجارة الالكترونية، المنافسة، حقوق المؤلف، العلامات التجارية، حرية الرأي، الحياة الخاصة....، وكذلك نذكر Online Ombuds Office وهو مكتب أسس عام 1996 من قبل Center for Technology and Dispute Resolution

بعض القوانين النموذجية وكذا بعض الهيئات الدولية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: أهم المراكز المعنية بعملية الوساطة عبر الانترنت

لقد أنشأت العديد من المراكز والمؤسسات التي أعنيت بعملية الوساطة عبر الانترنت، وهذا من خلال مواقعها الالكترونية، لمساعدة أطراف النزاع على تسوية منازعاتهم عبر هذه الآلية، أين نظمت هذه المراكز سير هذه العملية ومن أهمها:

أولاً: مركز SQUARE TRADE

يعد مركز SQUARE TRADE من أشهر وأول المراكز المتخصصة في مجال حل المنازعات بطريق الوساطة الالكترونية، يتيح للمتعاملين في ميدان التجارة خدمة الوساطة عبر الانترنت، إلى جانب خدمة المفاوضات المباشرة (1).

يقوم هذا المركز بتخصيص صفحة على الموقع الالكتروني التابع لها، يبين فيها كيفية إجراء هذه العملية، أين يحدد فيه أسماء الوسطاء الأعضاء في المركز وما يملكونه من خبرات ومؤهلات علمية وقانونية وما تلقونه من دورات تؤهلهم لتسوية النزاع، والذي بدوره يوضح أكثر مختلف مجريات سير عملية للوساطة بهدف التوصل

التابع لجامعة Massachusetts الأمريكية والتي تقدم أيضاً أعمال الوساطة مجاناً. إلى جانب هيئة IRIS الفرنسية (Imaginons un réseau internet plus solidaire): أنشأت هذه الهيئة سنة 1997 وهي مختصة بتسوية المنازعات المتعلقة بالمعاملات الصغيرة أو المتوسطة الواقعة على شبكة الانترنت، وتطبيق إجراء الوساطة، وذلك عبر موقعها الالكتروني [http:// www.iris.rgdg.org/mediation](http://www.iris.rgdg.org/mediation)

وكذا منتدى الحقوق في الانترنت الفرنسي الذي بدأ يشتغل منذ شهر سبتمبر 2004 اذ يقترح الوساطة لتسوية الصعوبات المتعلقة بالانترنت عبر موقعه الالكتروني مجاناً وهو يسير النزاعات عبر الخط وقد تم تسوية نسبة مرتفعة من الطلبات لديه. راجع في ذلك: بن عباس نورة، تسوية النزاعات المتعلقة بالتجارة الالكترونية، مذكرة من اجل نيل درجة ماجستير في الحقوق، فرع قانون الأعمال، 2010، 2011، ص 155.

1 - لمزيد من التفاصيل عن مركز square trade راجع الموقع الالكتروني: <http://www.squaretrade.com> ، تاريخ زيارة الموقع: 02/01/2018 على الساعة العاشرة صباحاً.

إلى التسوية الودية للنزاع، كما يتكفل المركز بتحديد كافة الأتعاب المتعلقة بالوساطة من قبل المركز والتي اشرنا إليها من قبل. وقد نظر المركز في الكثير من المنازعات الناشئة عن المعاملات الالكترونية.

ثانيا : مركز الوساطة والتحكيم التابع للمنظمة العالمية للملكية الفكرية

يعد مركز الويبو للتحكيم والوساطة من ابرز المراكز التي تقدم خدمة لتسوية النزاعات بالطرق الالكترونية، سواء عن طريق الوساطة أو التحكيم الالكتروني .

حدد هذا المركز بدوره آلية سير عملية الوساطة ، والتي لا تختلف كثيرا عن سابقتها، ضمن ما نصت عليه قواعد الوساطة الصادرة من المنظمة الدولية للملكية الفكرية، بداية برفع النزاع إلى المركز عبر الموقع الالكتروني لها ، وتسجيل الطلب أمامها ، والتي تكون حسب ما نصت عليه المادة الثالثة من قواعد الوساطة للمنظمة الدولية للملكية الفكرية السالفة الذكر ، والتي تكون بدايتها الفعلية حسب ما أكدته المادة الأولى من نظام الوساطة و التحكيم التابع للمنظمة الدولية للملكية الفكرية بمجرد موافقة أطراف النزاع (1).

حرص المركز على وضع نظام خاص للرسوم تحدد مقدار ونوع الرسوم التي يستوفيها المركز عن عملية الوساطة لما تمثله الرسوم من أهمية لسير إجراءات الوساطة .

يتكفل الوسيط الذي يتم تعيينه سواء من قبل الأطراف أو المركز توضيح كافة مراحل سير عملية الوساطة إلى غاية الوصول إلى نهايتها (2).

1 - لمزيد من التفاصيل حول إجراءات حل المنازعات أمام المنظمة العالمية للملكية الفكرية OMPI ، يمكن الاطلاع على الدليل الكامل الذي أعدته المنظمة على موقعها الالكتروني : <http://arbitrator.wipo.int/domains/guide/index.htm#a> ، تاريخ آخر زيارة للموقع 06/01/2018 على الساعة 16.15 زوالا. وقد فصل مركز التحكيم و الوساطة التابع لها، في العديد من النزاعات بواسطة الوساطة والتحكيم الالكتروني، خاصة حل نزاعات أسماء المواقع الالكترونية، راجع في ذلك أيضا: فاتن حسين حوى، المواقع الالكترونية وحقوق الملكية الفكرية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 137.

2 - حدد مركز التحكيم والوساطة التابع لمنظمة العالمية للملكية الفكرية (OMPI)، قواعد سير عملية الوساطة

ثالثا: سير عملية الوساطة ضمن مشروع ECODIR :

أنشأ مشروع (ECODIR (Electronique Consumer Dispute Resolution (1)، كمشروع بحث ممول من طرف الاتحاد الأوروبي، تم وضع آلية الوساطة كنظام لهذا المشروع والتي تسير على ثلاث مراحل وهي التفاوض والوساطة والتوصية.

أ - مرحلة التفاوض: في بداية العملية يقوم المستهلك بتوجيه شكوى عبر موقع، وبعد ذكره للبيانات الضرورية وشرحه الوجيز لموضوع النزاع، يقوم باقتراح حل.

يتلقى النظام المعلوماتي الذي يسير المشروع المعلومات من قبل المستهلك، وينشأ بعد ذلك صفحة مؤمنة تتضمن جميع المعلومات المتعلقة بالنزاع، أين يوجه بعدها تبليغا إلى الطرف المعني (التاجر) عبر البريد الإلكتروني، يخطر من خلاله بإيداع المستهلك لشكوى ضده عبر أرضية ECODIR.

في حالة رغبة التاجر في المشاركة في الإجراء، يقوم بتشغيل وصل (Hyperlien) مدمج في الرسالة الإلكترونية للتبليغ، أين يتم توجيهه إلى الصفحة المخصصة للنزاع، وبعد ذلك يطلع على شكوى المستهلك واقتراحه، الذي يتم قبوله أو رفضه أو تقديم اقتراح مضاد، ويتواصل التبادل بينهما إلى غاية الوصول إلى حل يرضي الطرفين.

في حالة وصولهما إلى اتفاق، يقوم كاتب ECODIR بتوجيه رسالة الكترونية لكلا الطرفين تتضمن ما تم الاتفاق عليه، أما في حالة عدم التوصل إلى اتفاق في أجل 18 يوما من انطلاق العملية، يدعو الكاتب الأطراف إلى اختيار وسيط من ضمن قائمة الوسطاء المحددين من طرف ECODIR (2).

(règle de médiation de l'ompi)، ضمن المواد من 01-28، راجع الموقع الإلكتروني: <http://www.wipo.int/amc/en/mediation/rules/#9a>، تاريخ زيارة الموقع: 02/01/2018 على الساعة العاشرة صباحا.

1- ECODIR signifie « électronique de consommation de règlement des différends ».

2 - بن عباس نورة،، مرجع سابق، ص 154.

ب - مرحلة الوساطة: في حالة موافقة الأطراف على اللجوء لعملية الوساطة ، يتم تعيين وسيط من طرف الكاتب أخذا بعين الاعتبار موقع الأطراف وكذا لغاتهم ، و تبدأ بذلك الوساطة من يوم تعيين الوسيط الذي يستند في مهمته إلى مبادئ العدالة والإنصاف.

بمجرد تعيين الوسيط، يقوم بالدخول إلى الموقع المؤمن للقضية لدراسة القضية و الحلول المقترحة والحجج المتبادلة من قبل الأطراف خلال مرحلة التفاوض.

يدعو الوسيط الأطراف للاتصال بينهم وتبادل الوثائق والنقاش حول مقترحاتهم التي تبدو ملائمة، ويدعو الأطراف لإبداء رأيهم بشأنها.

في حالة اتفاق الأطراف على اقتراح من الاقتراحات المقدمة من قبل الوسيط، يتم دعوتهم من قبل الكاتب لترسيم الاتفاق في شكل عقد، أما في حالة عدم التوصل إلى اتفاق في أجل 15 يوما يتم الانتقال إلى مرحلة التوصية.

ج- مرحلة التوصية: يتم اللجوء إليها في حالة عدم توصل الوسيط إلى حل يرضي الطرفين، يقوم بتقديم توصية مسببة في أجل 04 أيام تتضمن الحل المناسب والأكثر ملائمة. وهذه التوصية لا تكون ملزمة للأطراف إلا في حالة قبولهم إياها في أجل 07 أيام من إصدارها، لترسم في شكل مكتوب وترسل للأطراف.

يتميز مشروع ECODIR بمجانية الخدمات التي يقدمها إلى جانب كونه يسهر على الحفاظ على سرية وتأمين المعلومات التي تتم أثناء جميع مراحل تسوية النزاع(1).

من خلال عرض بعض تطبيقات إجراء الوساطة عبر الانترنت من قبل بعض المراكز والمؤسسات، تتضح لنا أكثر كيفية سير هذه الآلية، والتي لا تختلف كثيرا من مركز لآخر(2).

1 - المرجع نفسه، ص 155.

2 - كما طبقت آلية الوساطة الالكترونية من طرف: محكمة الفضاء Cyber Trebunal، والتي حددت الإجراءات المطبقة في عملية الوساطة - أنشأت في سبتمبر 1996 من طرف مركز بحوث القانون العام بكلية الحقوق بجامعة مونتريال بكندا، وتم انطلاقتها الرسمي في تسوية النزاعات الالكترونية

الفرع الثاني: نحو تكريس نصوص قانونية لتنظيم عملية الوساطة عبر الانترنت

تكللت جهود بعض الهيئات من اجل إرساء نظام الوساطة عبر الانترنت، في ظل غياب آليات تشريعية تنظم هذه الوسيلة، منها مبادرات لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الاونسترال)، في إطار مجموعة من القوانين النموذجية (أولا)، إلى جانب مبادرات الاتحاد الأوروبي من خلال وضع تشريع ذات العلاقة بتسوية منازعات المستهلكين بوسائط الكترونية (ثانيا).

أولا : تطبيق الوساطة الالكترونية في إطار القانون النموذجي للاونسترال لسنة 2002

إن غياب آليات تشريعية ونصوص قانونية تعنى بعملية الوساطة عبر الانترنت، وإزاء الأهمية المتزايدة للمعاملات الالكترونية و النزاعات الناجمة عنها، بادرت لجنة القانون التجاري الدولي للأمم المتحدة إلى إعداد قانون نموذجي للتوفيق التجاري الدولي سنة 2002 (1)، تناول ضمن بنوده إجراءات سير عملية الوساطة عبر الانترنت ، إذ هو القانون الوحيد الذي خص بتعريف الوساطة الالكترونية ضمن مادته الأولى في فقرتها

في 04 جوان 1998، لمزيد من التفاصيل راجع: بن عباس نورة، مرجع سابق، ص 158، 157.

1 - لجنة القانون التجاري الدولي يرمز لها اختصارا بلفظ يونسترال unicitral باللغة الفرنسية أو أونسترال CNUDCI باللغة الانجليزية وقد تم إنشاؤها بموجب القرار رقم 2205 المؤرخ في 17/12/1966 وهي تضم في عضويتها غالبية الدول الممثلة للأنظمة القانونية المختلفة، أنشأت من اجل تحقيق الانسجام بين قواعد القانونية المنظمة للتجارة العالمية. وقد حققت هذه اللجنة العديد من الانجازات أهمها: توضيح وسائل تسوية النزاعات المتعلقة بالتجارة الدولية والالكترونية خاصة. كما وضعت هذه اللجنة العديد من القوانين النموذجية منها :- القانون النموذجي الخاص بالتجارة الالكترونية لسنة 1996، القانون النموذجي الخاص بالتواقيع الالكترونية لسنة 2001 و القانون النموذجي للتوفيق الالكتروني لسنة 2002.... الخ ، لمزيد من التفاصيل راجع القانون النموذجي للاونسترال للتوفيق التجاري لعام 2002، المتاح عبر الموقع الالكتروني:

[http:// www.uncitral.org/uncitral-texts/arbitration/2002//conciliation.html](http://www.uncitral.org/uncitral-texts/arbitration/2002//conciliation.html)، مرجع سابق.

الثالثة، كما تضمنت أحكامه توضيح لسير هذه العملية، أين تناول كيفية سير مختلف إجراءاتها و الشروط الواجب توفرها في الوسيط وتحديد مختلف الرسوم الواجب دفعها من طرفي النزاع للقيام بعملية الوساطة وغيرها من الإجراءات إلى غاية نهاية هذه العملية.

كما أصدرت لجنة الاونسترال بعض الملاحظات التقنية بشأن تسوية المنازعات المستهلكين بوسائط الالكترونية سنة 2016، والتي تنص على إمكانية تسوية منازعات التجارة الالكترونية عبر الوساطة الالكترونية، إلا أنها لا تصلح لأن تشكل أساسا قابل للاعتماد عليه بشكل كامل لتسوية تلك منازعات، كون أنها لا ترقى لمستوى اتفاقية دولية، ناهيك عن أنها تحصر عملية الوساطة التي تدار ضمن مؤسسات فقط واستثنت الوساطة التي تدار عبر وسيط خاص أو أكثر.

رغم وضع قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي سنة 2002 لأرضية تجسد عملية سير الوساطة عبر الانترنت من خلال أحكامها، إلا انه لا يعد قانونا ملزما للدول كما لا يعد نظاما تشريعيا للوساطة الالكترونية، إذ هو مجرد وسيلة استرشادية تقدم للمشريعين في كل دولة مجموعة من القواعد المقبولة دوليا بهدف إزالة بعض العقبات القانونية، وتساعد على تهيئة بيئة قانونية أكثر ملائمة وأمانا لإجراء المعاملات الالكترونية(1).

ثانيا : تطبيق عملية الوساطة الالكترونية في إطار تشريع الاتحاد الأوروبي لسنة 2013.

اصدر الاتحاد الأوروبي تشريع ذات علاقة بتسوية منازعات المستهلكين بوسائط الالكترونية سنة 2013، الذي نص على إنشاء منصة الكترونية تعنى بتسوية المنازعات الناشئة عن معاملات التجارة الالكترونية في دول الاتحاد الأوروبي بين المستهلكين من جهة و الشركات من جهة أخرى، ما يسهل معه تسوية تلك المنازعات عبر الوساطة الالكترونية دون اللجوء إلى المحاكم الوطنية.

1 - خليفي سمير، مرجع سابق، ص 138.

منه نخلص أن التشريع سالف الذكر يصلح لأن يشكل أساسا لتسوية منازعات التجارة الالكترونية الخاصة بالمستهلكين، عبر الوساطة الالكترونية.

خاتمة:

تعد الوساطة عبر الانترنت من أهم الآليات القانونية الحديثة والوسائل البديلة لتسوية المنازعات الالكترونية، تهدف في الأساس لتقريب وجهات النظر بين أطراف النزاع من خلال وسيط يتولى هذه العملية عن طريق شبكة الانترنت، في إطار مراكز و مؤسسات تعنى بهذه العملية، فهي من أفضل الطرق لتسوية النزاعات، وذلك لسهولة وبساطة إجراءاتها وقلة تكاليفها، ناهيك عن أن الحلول التي يتم التوصل إليها عبرها، تكون مرضية للأطراف ويتم تنفيذها طوعا واختيارا دون عقبات أو تأخير كونها نابعة من إرادة الأطراف، والأهم من ذلك أنها تؤدي إلى احتواء النزاع قبل استفحاله وتعقيده، كما أن هذه الوسيلة تحفظ العلاقات المختلفة بين المتنازعين .

وان كانت الوساطة عبر الانترنت لا تختلف عن الوساطة التقليدية، سوى في أنها تتم باستخدام وسيلة من وسائل الاتصال الالكترونية، بدءا من ملء نموذج طلب التسوية مروراً بالإجراءات التي تفرغ في أشكال الكترونية وانتهاء بصدور قرار التسوية المنهي للنزاع، إلا أنها أصبحت وسيلة ضرورية، لما توفره من سرعة ونجاعة ومرونة لا تتوفر عادة في قضاء المحاكم، وهي الأكثر ملائمة مع فئة النزاعات لاسيما المتعلقة بالتجارة الدولية والنزاعات الناشئة في فضاء الانترنت والتجارة الالكترونية والملكية الفكرية وغيرها.

بالرغم من أهمية هذه الوسيلة في تسوية المنازعات، إلا أنها تحمل في طياتها بعض المخاطر، ما جعل البعض يوجه لها انتقادات منها:

- غياب نصوص قانونية تنظم عملية الوساطة عبر الانترنت تضيي الطبيعة الإلزامية للاتفاقات الصادرة عن مراكز الوساطة، التي تبقى مجرد توصيات يمكن للأطراف مخالفتها.

- عدم مواكبة النظم القانونية الحالية للتطور السريع الحاصل في مجال المنازعات الالكترونية، إضافة إلى جمود القواعد القانونية الموجودة في كثير من دول العالم المتعلقة بإجراءات تسوية المنازعات بالطرق التقليدية من الاعتراف بالإجراءات المستحدثة ومنها الوساطة الالكترونية.

وفي هذا السياق يمكن أن نقدم بعض الاقتراحات التي قد تجعل من الوساطة عبر الانترنت من الوسائل التي تحظى باهتمام كبير، من خلال تطبيقها في إطار التشريعات والأنظمة القانونية:

- ضرورة تطوير آليات أو منابر للتسوية خاصة بهذه الآلية، تلاءم و خصوصيات التعامل الشبكي .

- وضع حد ادني من المعايير التقنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف تحقيق الأمان والسرية والسلامة في إطار تسوية المنازعات الكترونيا.

- وضع معايير من اجل بناء بنية أساسية صلبة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يكون الهدف منها دعم عمليات فض المنازعات عبر الانترنت .

- فتح مراكز للوساطة، وتنظيم دورات تكوينية خاصة بالوسطاء لتأهيلهم أكثر للقيام بهذه العملية .

نخلص في الأخير، من خلال التطبيقات التي عرفتها الوساطة الالكترونية، أنها أسلوب فعال لتسوية المنازعات الالكترونية، إلا انه مازال مبكرا لان يصبح منهج متقدم لحل مثل تلك المنازعات، إذ هي آلية في طور التكوين تحتاج لجهود دولية لإرسائها ضمن تشريعاتها وتفعيل دورها أكثر.

أين نطمح في المستقبل القريب، وفي إطار تضافر الجهود الدولية لسن تشريعات قانونية جديدة تعترف بالوساطة عبر الانترنت، شأن ذلك شأن المشرع الجزائري لتكريس هذه الوسيلة وغيرها من وسائل تسوية المنازعات الالكترونية ضمن قوانينها، خاصة وان الجزائر مقبلة على تبني قانون التجارة الالكترونية.