

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نموذجين معاصرين -

E-commerce Dispute Resolution Electronic Arbitration and Mediation – Two Contemporary Models

حدوم ليلي

جامعة الجزائر 1 - الجزائر

l.hadoum@univ-alger.dz

ط- د تليلي لطيفة*

جامعة الجزائر 1 - الجزائر

Latifahichem2025@gmail.com

تاريخ إرسال المقال: 2026 /07 /03 تاريخ قبول المقال: 2026 /08 /08 تاريخ نشر المقال: 2026 /09 /22

الملخص:

مع التطور المتسارع في نطاق التجارة الإلكترونية واتساع حجم المعاملات التي تُبرم عبر الوسائط الرقمية، أصبحت الحاجة ملحةً لاعتماد آليات فعّالة تسهم في تسوية المنازعات الناشئة بين أطراف العلاقة التعاقدية. وبالنظر إلى ما يعترى الوسائل التقليدية لحل النزاعات من قصور في مواكبة الطبيعة السريعة والديناميكية للبيئة الإلكترونية، فقد برز كلٌّ من التحكيم الإلكتروني والوساطة الإلكترونية كآليات حديثة توفر قدراً عالياً من السرعة والمرونة، فضلاً عن تحقيق وفورات ملموسة في الوقت والتكلفة. ويُعدّ التحكيم الإلكتروني منظومة متكاملة تعتمد على توظيف المنصات والوسائل الرقمية لإدارة إجراءات التحكيم عن بُعد، بدءاً من تقديم الطلبات والمذكرات وانتهاءً بإصدار القرار النهائي. أمّا الوساطة الإلكترونية، فهي آلية تسوية ودية تستند إلى استخدام أدوات اتصال إلكترونية لتمكين الأطراف من التفاوض والتوصل إلى حلول توافقية تُغنيهم عن اللجوء إلى القضاء.

الكلمات المفتاحية: القضاء ؛ الإجراءات الإلكترونية ؛ الوساطة ؛ التحكيم

Abstract:

With the rapid development of e-commerce and the expansion of online transactions, the need has emerged for effective mechanisms to resolve disputes that may arise between the parties involved. In light of the limitations of traditional methods for settling such disputes, both

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نموذجين معاصرين -

online arbitration and online mediation have gained prominence as modern tools that offer speed, flexibility, and efficiency in terms of time and cost. Online arbitration is a mechanism based on the use of digital platforms and technologies to conduct arbitration procedures remotely—from filing claims to issuing awards. Online mediation, on the other hand, represents an amicable method that facilitates communication between parties through electronic tools to reach a mutually satisfactory settlement without resorting to the courts.

Keywords: Judiciary, Alternative Dispute Resolution (ADR), Médiation.

مقدمة:

إذا كانت التجارة نشاط اقتصادي يتم فيه تداول السلع أو تقديم خدمات لتحقيق الربح وفقا للقواعد المنظمة لممارسة هذا النشاط غرار القانون التجاري و النصوص التشريعية الخاصة، فإن التجارة الإلكترونية وفقا للمادة 6 من القانون رقم 05-18 " ¹ النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح او ضمان توفير سلع او خدمات عن بعد لمستهلك الكتروني، عن طريق الاتصالات الإلكترونية" فهي نمط تجاري يعتمد على التكنولوجيا يتيح القيام بعملية شراء وبيع المنتجات أو تقديم الخدمات باستعمال وسائط الكترونية أي الأنترنت، فتسمى اصطلاحا باللغة الأجنبية بـ E-Commerce

شهدت التجارة الإلكترونية نموا سريعا في كل دول العالم بفضل المزايا العديدة التي تقدمها من خفض التكاليف، إمكانية الوصول الى عدد اكبر من التجار، والتنوع في المنتجات. لم تبقى الجزائر بمنى عن هذا التطور وبذلت جهودا كثيرة لمواكبته. بفضل تطوير خدمات الاتصالات وإمكانية الولوج الى الأنترنت، تشهد الأسواق الجزائرية اليوم ازديادا معتبرا في عدد التجار "الالكترونيين -e-commerçants- المسجلين في السجل التجاري ومثله مواقع الويب " sites web marchands ". ان تزايد حجم المعاملات عبر الأنترنت يصاحبه حتما نزاعات بين المستهلكين والشركات (B2C) او بين الشركات ذاتها (B2B) تستدعي اليات فعالة لحلها . في هذا السياق اشارت العديد من الأبحاث الى محدودية الأنظمة التقليدية مثل التقاضي ، وعدم قدرتها على التعامل أحيانا مع هذه النزاعات الناتجة عن المعاملات الإلكترونية، بسبب تعقيدها.. فالمنازعات الناجمة عن الاخلال ببنود العقود الإلكترونية ، والمنازعات الناتجة عن مسؤولية مزودي خدمة الأنترنت ، وتلك المرتبطة بالدفع الإلكتروني تستدعي اليات ميسرة وميسورة التكلفة لحلها ، لذلك ظهرت "لوائح تسوية المنازعات عبر الإنترنت"، والمعروفة في الأنظمة الناطقة بالإنجليزية باسم Online Dispute Resolution (ODR). تعتبر أسلوبا خاصا لتسوية المنازعات والخلافات القانونية عن طرق الوسائل الإلكترونية دون الحاجة الى المثل الشخصي امام القضاء او الجهة التحكيمية ، وتتنوع هذه الوسائل

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نموذجين معاصرين -

الإلكترونية لتشمل التحكيم والوساطة الإلكترونيين. أقل تكلفة من الآليات التقليدية، وأكثر كفاءة مما يجعلها أكثر ملائمة لحجم النزاعات الناشئة عن هذه المعاملات.

فما هي أحكام التحكيم والوساطة الإلكترونية وفيما تختلفان عن التحكيم والوساطة التقليديين؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية المحورية عدة تساؤلات ثانوية، نذكر منها:

- ما المقصود بكل من التحكيم والوساطة الإلكترونيين؟
- كيف يتم اللجوء وتفعيل كل من الوسيطتين القانونيتين؟
- ما هي آثار تفعيل كلا من التحكيم والوساطة الإلكترونيين على منازعات التجارة الإلكترونية؟
- هل ساهم كل من التحكيم والوساطة الإلكترونيين في الواقع في تسويتها؟

لأجل ذلك، نعتمد على المنهجين الوصفي والتحليلي أساساً، ثم نستخدم أحياناً المنهج المقارن، ونقترح الخطة التالية:

المبحث الأول: رقمنة التحكيم

المطلب الأول: التحكيم الإلكتروني: تحكيم تقليدي في بيئة رقمية

المطلب الثاني: إجراءات التحكيم الإلكتروني واثاره

المبحث الثاني: دور الوساطة الإلكترونية في تسوية نزاعات التجارة الإلكترونية

المطلب الأول: أحكام الوساطة الإلكترونية

المطلب الثاني: فعالية الوساطة الإلكترونية في حل نزاعات التجارة الإلكترونية:

المبحث الثالث: دور الوساطة الإلكترونية في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية

المطلب الأول: أحكام الوساطة الإلكترونية

المطلب الثاني: فعالية الوساطة الإلكترونية في حل نزاعات التجارة الإلكترونية

المبحث الأول: رقمنة التحكيم

يعتبر التحكيم من الوسائل البديلة عن القضاء لتسوية المنازعات يختار فيه الأطراف شخصاً أو أكثر هم المحكمين و يعهدون إليهم بمقتضى اتفاق مكتوب بمهمة تسوية المنازعات التي قد تنشأ أو نشأت بينهم بخصوص علاقاتهم التعاقدية، وفقاً لمقتضيات القانون والعدالة (لا بد من تهميش التعريف). أما التحكيم الإلكتروني، فهو شكل من أشكال التحكيم التقليدي، مثله لا بد أن يخضع لأحكام التحكيم المتعلقة بضرورة للموافقة المتبادلة بين الطرفين على التحكيم، الأحكام المتعلقة باختيار المحكمين واستقلاليتهم، وتلك المتعلقة

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكفم والوساطة الإلكترونية -نمؤجفن معاصرفن-

بالالترام بالإجراءات التحكفمفة والامثال لقرار التحكفم. فماف عنه ففث الوسائل المساملة المعروفة بالوسائل الإلكترونية فف سفر إجراءاته . فصل ذلك ففما فلف.

المطلب الأول: التحكفم الإلكتروني: تحكفم تقلفدف فف ففئة رقمفة

الفرع الأول: مبادئ التحكفم الإلكتروني

فعرف التحكفم الإلكتروني بانه "تحكفم ففم ففه الامل مع العناصر الأساسية لإجراءات التحكفم عبر الإنترنت، من خلال تبادل المساندات عبر منصة إلكترونف، ثم تُرسل إلى المكم الذي فرسل القرار عبر البرفد الإلكتروني إلى الأطراف دون عقد لقاء مباشر معهم" ⁱⁱ. فقوم على اسألال شبكة الانترنت فف حل المنازعات المألدة عن التصرفات القانونفة الفف أبرمت عن طرفها، بما سلائم وطبفة وخصوصفة التصرفات ⁱⁱⁱ

اذا كان التحكفم الإلكتروني فعمد على اسألال التكنولوجيا فان هذه الأخيرة لا ففر ولا فمس المبادئ الأساسية للتحكفم

***اتفاق الأطراف على التحكفم :** لا فآلف التحكفم الإلكتروني فف فوفره عن التحكفم التقلفدف، فكلاهما طرف لفص المنازعات التجارية بفن الأشخاص، قوامه إرادة الأطراف ذاتهم ففث فُلجأ فله بناء على رغبة أطراف النزاع ، كما تسام ولاية المكم فف فسم النزاع شرعفها من الاتفاق الذي فآول له هذه الصلافة وفأفد نطاقها ^{iv}..... شرحها

***أأفار المكمفن واسألالفهم وففاءهم:** دور المنصات الإلكترونية فف أأفار المكمفن وإدارة النزاع

***أأفار فقوق الأطراف فف الإجراءات التحكفمفة (العدالة الإجرائفة)**

***قرار التحكفم :** فصدر الكرونفا فف التحكفم الإلكتروني وله نفس الزامفة قرار الحكم التحكفمف التقلفدف

الفرع الثاني: أنواع التحكفم الإلكتروني: الكلف والجزئف

اذا كان التحكفم التقلفدف فعمد فف إجراءاته على فلسات الاساماع والواصل بفن المكمفن والامال الفضورف على القرار التحكفمف ، وتبادل الملفات الورقة ، فان الاعامد على الوسائل الإلكترونية فف اامام هذه الإجراءات هو الذي فمفز التحكفم الإلكتروني، فف قد فآرف العملية عبر الانترنت سواء كان ذلك كلفا أو جزئفا، باسألال البرفد الإلكتروني، ومؤامرات الففففو والاتصالات عبر الوفب ^v. هذه العملية مرهونة بامكانفة وصول الأطراف إلى التكنولوجيا

***التحكفم الإلكتروني الكلف**

***التحكفم الإلكتروني الجزئف**

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نموذجين معاصرين -

يستدعي الحديث عن النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني بيان جهة التحكيم الإلكتروني (الفرع الأول) و إجراءات التحكيم الإلكتروني (الفرع الثاني):
الفرع الأول: لابد ان يتوافق العنوان مع التقديم جهة التحكيم الإلكتروني -المضمون لا علاقة له بالعنوان جاء فيه

* قرار التحكيم

*مراكز متخصصو في حل النزاع الناشئة عن عقود التجارة الإلكترونية والفكرتين غير مترابطتين ومهما يكن من أمر فإن هناك مراكز متعددة تعمل بشكل متخصص على حل النزاعات التي تنشأ عن عقود التجارة الإلكترونية، ومنها:

أ/ المنظمة العالمية للملكية الفكرية:
بفضل مساهمة المنظمة العالمية للملكية الفكرية تم تطوير نظام التحكيم الإلكتروني بإجراءات تتم أمام لجان تحقيق إدارية تتضمن خبراء دوليين في مجال التجارة الإلكترونية^{vi}، وتعتبر المنظمة العالمية للملكية الفكرية من أشهر المراكز التي تقدم خدمة التحكيم الإلكتروني عبر شبكة الانترنت، والتي حددت مدتها ما بين 45 إلى 60 يوما.

ب/ المحكمة الإلكترونية:

وقد نشأت هذه المحكمة في كلية الحقوق بجامعة مونتريال بكندا سنة 1996، ووفقا لنظامها تتم جميع الإجراءات إلكترونيا على موقع المحكمة الإلكتروني، ومن أجل تأكيد الثقة في نظامها أصدرت المحكمة شهادات مصادقة على المواقع التي تتعامل بالتجارة الإلكترونية تعبيرا عن التزام هذه المواقع أو المسؤولين عنها بتسوية منازعاتهم الإلكترونية في حال وقوعها وفقا لنظام هذه المحكمة الإلكترونية.

ج/ القاض ي في الشكل الإلكتروني:

وهو من أبرز تطبيقات تسوية المنازعات التجارية في شكلها الإلكتروني، وقد تمت تجربته أول مرة بالولايات المتحدة الأمريكية تحت مسمى جمعية المحكمين الأمريكيين، ويقوم من خلاله القاضي الافتراضي بالتداول مع أصحاب الشأن عن طريق البريد الإلكتروني ويتم فصل النزاع في مدة 72 ساعة، ويقدم خدماته دون مقابل على أن تكون قاراته غير ملزمة إلا إذا أراد ذلك أطراف النزاع.

المطلب الثاني: إجراءات التحكيم الإلكتروني واثاره

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية -نموذجين معاصرين-

نتناول إجراءات التحكيم الإلكتروني من الناحية العملية في فرع، ثم نعرض على آثار التحكيم الإلكتروني من انيحة ثانية:

الفرع الأول: إجراءات التحكيم الإلكتروني

يتخذ التحكيم الإلكتروني بغية الفصل في نزاعات التجارة الإلكترونية نفس المبدأ العام في الإجراءات العادية من قيام دعوى إلى صدور حكم تحكيم إلكتروني على النحو الآتي بيانه:

أ/ دعوى التحكيم الإلكترونية:

- سير دعوى التحكيم الإلكتروني:

ب/ حكم التحكيم الإلكتروني:

بأن ينفذ فور صدوره ^{vii}.

الفرع الثاني: آثار التحكيم الإلكتروني في فض منازعات التجارة الإلكترونية

إن التحكيم الإلكتروني مستحدثة ، لفض منازعات التجارة الإلكترونية يحقق العديد من المزايا تتمثل فيما يلي:

01/ السرعة في حسم النزاع: إن الميزة الأساسية للوسائل البديلة لحل المنازعات هي الوصول إلى حل سريع يؤدي إلى عدم إصابة حركة التجارة والتبادل المعتادة بين الأطراف المشتركة في النشاط التجاري بشلل، فالسرعة في حسم النزاع أحد أهم المزايا التي يحققها اللجوء إلى التحكيم بديلا عن القضاء ذو الإجراءات الطويلة المعقدة وكثرة القيود الشكلية، ولعل هذه الميزة تبدو في أوضح صورة عندما يتعلق الأمر بالتحكيم الإلكتروني ^{viii}

02/ التقليل من المصاريف: يساهم التحكيم الإلكتروني في خفض التكاليف المرتبطة بعملية التحكيم، إذ لا يحتاج المحكمون والشهود والمحكمون إلى التنقل من دولة لأخرى، ما يوفر مصاريف الإقامة في الفنادق، وغيرها من المصاريف كرسوم المحاكم والخبرة، وهذا ما يتناسب مع حجم العقود الدولية الإلكترونية المبرمة.

03/ تجاوز مشكلة تنازع الاختصاصين القانوني والقضائي: تصنف العقود الإلكترونية ضمن العقود الدولية حسب الاتجاه الراجح من الفقه، نظرا إلى الوسيلة التي تتم من خلالها - شبكة الإنترنت -، التي تعتبر شبكة مفتوحة عالميا لها إقليمها الخاص الذي لا يعبأ بالحدود الجغرافية، مما يصعب توطين العلاقات القانونية التي تجري في إطارها، هذا ما يقودنا إلى الحديث عن مشكلة تنازع القوانين وتحديد المحكمة المختصة، حيث كانت ولا تزال من المشاكل التي يقابلها القانون الدولي الخاص لعجز قواعده عن تحديد المحكمة المختصة والقانون الواجب التطبيق لاستناد مبادئه على أسس جغرافية مكانية تتلاشى وشبكة الإنترنت، أضف إلى ذلك انعدام قواعد موضوعية موحدة تلتزم فيها الدول في مجال التجارة

الإلكترونية ^{ix}

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نموذجين معاصرين -

وتجدر الإشارة في هذا الصدد انه رغم الإيجابيات التي يتيحها التحكيم الإلكتروني فان العديد من القانونيين متخوفون من بعض المخاطر التي يثيرها اتجاه حماية الخصوصية وسرية المعلومات الحساسة التي تنتقل عبر الوسائط الإلكترونية بموجب استخدام المنصات الإلكترونية في هذا النوع من التحكيم. هذا التخوف ليس جديد وليس خاصا بالتحكيم الإلكتروني وانما انشغال يطرح في كل المعاملات الإلكترونية ، حيث تكون البيانات الشخصية والمعلومات معرضة للهجمات الإلكترونية، ولا تمنع الاحتياطات المتخذة من وقوعها. فإذا كان المحافظة على السرية يتحقق في التحكيم العادي على اعتبار ان جلساته تقتصر على الخصوم فقط ، فان ضمان السرية لا يتحقق دائما في التحكيم الإلكتروني، لان اجراءاته تتم عبر شبكة الانترنت تستلزم حصول اطراف النزاع على ارقام سرية ليتمكن من الدخول الى الموقع الخاص بالدعوى التي يجري فيها التحكيم. وباعتبار ان هذه الأرقام ممنوحة من متخصصين لا علاقة لهم بالنزاع ، يعني ان معرفة الأرقام السرية لا يقتصر على الخصوم فقط وهو ما يهدد إجراءات التحكيم^x. من جهة أخرى فان الاحكام الاحكام التحكيمية التي تصدر بمناسبة النزاعات التي تنشأ بين الشركات والمستهلكين (B2C) ليست ملزمة في حق المستهلك ويحتفظ فيها هذا الأخير بالحق في رفضه كلما اعتبرها غير منصفة. يعكس هذا النهج الاتجاه الاوسع نحو اتفاقيات التحكيم غير الملزمة على الانترنت. فعلى سبيل المثال ينص المعهد المعتمد للمحكمين (CIArb) في المملكة المتحدة على أنه في نزاعات الأعمال مع المستهلكين (B2C)، يحق للمستهلك رفض حكم التحكيم الإلكتروني إذا اعتُبر الحكم غير عادل أو غير معقول^{xii}.

المبحث الثالث: دور الوساطة الإلكترونية في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية

تعتبر الوساطة كالتحكيم من الوسائل البديلة لتسوية النزاعات (Alternative Dispute

Resolution ADP) (تعرف بانها وسيلة اختيارية لتسوية النزاع بطريقة ودية بين الطرفين، عن طريق تدخل طرف ثالث محايد يتولى عملية الوساطة وتقريب وجهات النظر بين الطرفين وصولاً الى حل سواء كان خبيراً او مستشاراً او قاضياً او سلطة تتوسط لحل الخلاف. ومثلها الوساطة الإلكترونية وسيلة لاختيارية لتسوية النزاع في صورتها الإلكترونية (Online Dispute Resolution(ODR) من طرف شخص ثالث يتمتع بالحيدة عن طريق شبكة الانترنت الدولية وصولاً للتسوية النهائية له^{xii}

نتناول مسألة الوساطة الإلكترونية من خلال تبين الأحكام القانونية التي تنظمها من ناحية أولى (أولاً)، ثم نعرض على ذكر مدى فعالية الوساطة الإلكترونية في حل منازعات التجارة الإلكترونية (ثانياً):

المطلب الأول: احكام الوساطة الإلكترونية

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نموذجين معاصرين -

تتميز الوساطة الإلكترونية بالعديد من الخصائص التي تميزها عن غيرها من وسائل التسوية الودية للنزاعات سواء من حيث إجراءاتها أو مآلها
الفرع الأول: إجراءات الوساطة الإلكترونية:

تتم الوساطة من خلال ما يلي:

أ/ سير إجراءات الوساطة إلكترونياً:

ب/ عقد جلسات الوساطة إلكترونياً:

تبدأ عملية الوساطة الإلكترونية بتعبئة الطلب المخصص لذلك مسبقاً على موقع المركز الإلكتروني، والذي يتضمن البيانات الشخصية لطالب الوسيط، وملخصاً عن موضوع النزاع والطرف الآخر وكيفية الاتصال به، وباستلام المركز للطلب ودراسته وقبوله، يقوم بإرسال تأكيد للطالب يخبره من خلاله بقبول الطلب، وعليه تمر العملية عبر ثلاثة مراحل^{xiii}:

المرحلة الأولى: يقوم المدعي بالدخول إلى موقع الوساطة الإلكترونية للمركز دلاً، استمارة المطالبة على شبكة الأنترنت، وتحتوي هذه الاستمارة على اسم المدعي وعنوانه الإلكتروني وتفاصيل النزاع، بالإضافة بعض المعلومات عن المدعى عليه وكيفية الوصول إليه، وإدخال جميع المعلومات ذات الصلة على شكل إلكتروني ويلاحظ أن منصة trade Square تفرق بين ملء الاستمارة من قبل البائع أو المشتري، إذ لكل منهم إجراءاته الخاصة، لكون أغلب المتنازعين هم من زبائن موقع eBay الذي هو من يرفع مركز trade Square لتوافري درجة عالية من المصداقية للمستخدمين، إلا أن ذلك لا يمنع الغي من الدخول إلى موقع trade Square لطلب خدمة الوساطة.

المرحلة الثانية: بعد استلام المركز للطلب يقوم بدراسته وقبوله، ليقوم بعدها بتأكيد لمقدم الطلب يعلمه استلام الطلب وقبل النزاع.

الفرع الثاني: مآل الوساطة الإلكترونية:

أ/ انتهاء الوساطة الإلكترونية بفض النزاع:

عندما يتم التوصل بين الوسيط وطرفي النزاع إلى تسوية مقبولة لكلا الطرفين نتيجة لمحاولات الوساطة الإلكترونية، ينبغي على الطرفين النقر على قبول ضمن نافذة برامج منصة trade Square وعلى الوسيط الإلكتروني بعد ذلك أف يكتب ما اتفق عليه المتقاضون في اتفاق دائم يشهد على نيتهم ورضاهم وقبولهم في مستند يسمى اتفاق تسوية، وعند انتهاء الوسيط الإلكتروني من إعداد اتفاقية التسوية، يقد اتفاقية التسوية لكلا الطرفين للتوقيع عليها، وأما بعد التوقيع فلا يجوز لأي طرف الانسحاب منها لأنها أصبحت نهائية وملزمة للطرفين. ويهذا وفق ما نص عليه قانون الأونسيترال بشأن التوفيق التجاري الدولي حيث أنه في حالة قبول

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نماذجين معاصرين -

اطراف النزاع بتنفيذ اتفاقية التسوية، فإن هذه الاتفاقية تكوف ملزمة وفعالة ولكن تشريع الدولة قد يتضمن آلية يتم بموجبها تنفيذ اتفاقيات التسوية أو إحالتها لأحكا تنظم طريقة تنفيذها.

وما يلاحظ أن المركز يتيح للأطراف إعادة فتح القضية في المستقبل عندما لم يوفي طرف بالتزامه في القرار المتفق عليه، إلا أنو يجب أن يكون خلال مدة أسبوعين من تقديم طلب الوساطة الأولى^{xiv}.

ب / انتهاء الوساطة الإلكترونية دون فض للنزاع:

إذا فشل الوسيط الإلكتروني في التوصل إلى تسوية ودية وأن المتقاضين قد وصلوا إلى طريق مسدود أو انسحاب أي منهم من إجراءات الوساطة دون أي أسباب لذلك، قبل التوقيع على اتفاقية التوفيق النهائية والملزمة، تعتبر الوساطة الإلكترونية منتهية وفقا لذلك، فالوسيط لا يتمتع بسلطة حسم النزاع، وإنما يحاو ك عبر شبكة الأنترنت الأخذ بيد الاطراف بتجاه الافاق، أي يكتفي الوسيط بمساندتهم ومساعدتهم على توضيح بعض أوجه الحل^{xv}.

المطلب الثاني: فعالية الوساطة الإلكترونية في حل نزاعات التجارة الإلكترونية:

إن قياس مدى فعالية الوساطة الإلكترونية إنما يتأتى لنا بمعرفة مدى إيجابياتها ونوجزه:

01/ فعالية الأدوات المستخدمة في عملية الوساطة الإلكترونية:

02/ غياب التعقيدات الشكلية في عملية الوساطة الإلكترونية: تمتاز الوساطة الإلكترونية بطابعها الذي يخولها التناسب مع متطلبات أطراف النزاع، فهي تتلاءم مع شبكة الأنترنت، خلافا لوسائل حل النزاعات التقليدية، ويعتبر البعض الوساطة بحق وسيلة بديلة عن القضاء، ويجب أن تحافظ على خصوصيتها بعيدا عن الإجراءات الشكلية^{xvi}، فلا يوجد في الوساطة الإلكترونية أي إجراء شكلي يترتب عليه البطلان، فالوساطة وبوجه خاص اتباع أي إجراء يؤدي إلى حل مرض لأطراف النزاع. غامضة؟

03/ سرية الإجراءات في عملية الوساطة الإلكترونية: فالوسيط المكلف بالنزاع يحظر إفشاء المعلومات التي حصل عليها في جلسات الوساطة لأشخاص آخرين إلا بموافقة المتنازعين، ومخالفته لهذه الالتزامات يترتب عليه قيام مسؤوليته، فهذه السرية تعد أهم الركائز الأساسية للوسائل البدائل ومنها الوساطة الإلكترونية **خاتمة:**

بعد الدراسة الوصفية التحليلية التي قمنا بها حول موضوع طرق حل منازعات التجارة الإلكترونية متخذين التحكيم والوساطة الإلكترونيين نموذجا، نسجل النتائج التالية:

- يعد التحكيم الإلكتروني من أهم مظاهر التطور الذي أفرزته الثورة المعلوماتية.

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نموذجين معاصرين -

- تواجه الوساطة الإلكترونية تحديات تتعلق بسير عملياته . وأهمها مدى إمكانية التحقق من هوية الأطراف رف والمستندات والتوقيعات التي قدموها وهوية أعضاء هيئة الوساطة، خاصة وأن العملية تتم دون اتصال مادي بينهم.
- كما نشير إلى بعض الاقتراحات، كما يلي:
- ضرورة توعية المستهلك الإلكتروني التجارة الإلكترونية.
- ينبغي إعادة النظر في التشريعات ما هي؟ في إطار العقود الاستهلاكية، إذا كان ذلك أصلح للمستهلك
- ينبغي على المشرع الجزائري تفعيل قادة أو مبدأ عدم اللجوء إلى المحاكم الفعلية إلا بعد استنفاد طرق التحكيم والوساطة الإلكترونيتين خاصة ونحن نعيش عصر الرقمنة. هل يعني ان تصبح الزامية؟
- ينبغي على المشرع الجزائري إلى تعديل النصوص القانونية الخاصة بالوساطة وإدراج الوساطة في التجارة الإلكترونية حتى يتمكن القانون من الاستجابة لطلبات الوساطة الإلكترونية.

ⁱ - القانون رقم 05-18 " الصادر في 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية ، ج. ر عدد 28 المؤرخة في 16 مايو 2018.

ⁱⁱ - Kristi Buhuri , Arbitration in the era of e-commerce: A comprehensive overview, “ e-arbitration is conducted by exchanging documents on an online platform, which are then transferred to an arbitrator who sends the decision by email to the parties without meeting them...” World Journal of Advanced Research and Reviews, 2024, 23(03), 089–103, <https://wjarr.com/content/arbitration-era-e-commerce-comprehensive-overview>

ⁱⁱⁱ - سلطان محمد عبد العزيز ، حكم التحكيم الإلكتروني، المجلة الجزائرية للقانون المقارن/مميم، المجلد 3 العدد 7، ص3

^{iv} - د. إبراهيم سلامة احمد شوشة، التحكيم الإلكتروني الذكي كآلية لتسوية المنازعات التجارية الدولية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 11 ، العدد الأول - مارس 2025، ص 1730.

^v - Farzaneh Badiei, "Online arbitration proceeding is either conducted totally online by online means of communication or partly online by a combination of online and offline means." Using Online Arbitration in E-Commerce Disputes, A Study on B2B, B2C and C2C Disputes p93, <https://digitalmedusa.org/wp-content/uploads/2021/08/Using-Online-Arbitration.pdf>

^{vi} - سيف الدين إلياس، التحكيم الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية، ع 3، جوان 2011 ، ص 56.

^{vii} - سليمان النحوري، دور التحكيم الإلكتروني في تسوية منازعات الاستهلاك الإلكتروني، مجلة الفكر القانوني والسياسي، ع 01 ، المجلد، 2021 ، ص 205.

^{viii} - حسين فريجة، التحكيم الإلكتروني كوسيلة لحل المنازعات، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة، العدد 01، المجلد 20، 2010 ، ص 44.

^{ix} - محمد إبراهيم أبو الهيجاء، عقود التجارة الإلكترونية العقود الإلكترونية المنازعات العقدية وغير العقدية القانون الواجب التطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 115.

تسوية منازعات التجارة الإلكترونية التحكيم والوساطة الإلكترونية - نموذجين معاصرين -

x - د. شمس الدين حسين عبد الغفار، التحكيم الإلكتروني كآلية لحل منازعات عقود التجارة المجلة العلمية للبحوث الإدارية والمحاسبية والاقتصادية والقانونية، المجلد 1، مارس 2023، ص 59.

xi - Kristi Buhuri, op. cit, p 91, « For example, the Chartered Institute of Arbitrators (CIArb) in the United Kingdom provides that, in business-to-consumer (B2C) disputes, the consumer may reject an online arbitration award if the outcome is deemed unfair or unreasonable.”

xii - د. حسام عدلي عبد الفتاح جاد، ماهية الوساطة الإلكترونية كوسيلة لتسوية المنازعات التجارية، مجلة روح القانون، المجلد 35، ماي 2023، ص 1895.

xiii - جلال حسن، آفاق عبد العزيز رضا، "إعمال قواعد التنازع على الوسائل البديلة لتسوية المنازعات الإلكترونية، دراسة تحليلية، دراسات قانونية وسياسية، مركز الدراسات القانونية والسياسية، كلية القانون والسياسة، جامعة السليمانية/ إقليم كردستان، العراق، السنة الرابعة، العدد الثامن، تشرين الأول، 2006، ص 51.

xiv - منصور داود، فعالية الوساطة الإلكترونية كآلية بديلة لحسم منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، ع 02، المجلد 06، 2021، ص 951.

xv - فاضل سعيد، المعين في دراسة التأصيل القانوني لحق اللجوء إلى الوساطة كحل بديل للنزاعات المدنية والتجارية، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص 52.

xvi - عروي عبد الكريم، الطرق البديلة في حل المنازعات القضائية، الصلح والوساطة القضائية طبقاً لقانون الإجراءات المدنية والإدارية، مذكرة ماجستير، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1، 2002، ص 28.