

منازعات الإستهلاك ذات الطابع الدولي بين القضاء والوساطة

International Consumer Disputes Between Judicial Proceeding and Mediation Processes

تاريخ استلام المقال: 2021/04/30 تاريخ قبول المقال للنشر: 2025/06/02 تاريخ نشر المقال: 2025/06/05

ط.د مباركو جهيدة، أ. مسعودي يوسف

1- جامعة أدرار، (الجزائر)، البريد الإلكتروني للمؤلف الأول meb.djahida@univ-adrar.edu.dz

2- جامعة أدرار، (الجزائر)، البريد الإلكتروني للمؤلف الثاني touat.youcef@gmail.com

ملخص:

لقد أفرز التوسع في العلاقات الاستهلاكية على المستوى الدولي إشكالات قانونية معقدة، حيث ظهرت الحاجة الملحة لإعادة النظر في آليات تسوية النزاعات المترتبة عن هذه العلاقات. تؤدي هذه الإشكالات بشكل رئيسي إلى التنازع القضائي في الاختصاصات وتحديد القانون الواجب التطبيق مع الالتزام بحماية حقوق المستهلكين. نتيجة لذلك، تُطرح ضرورة البحث عن وسائل تسوية بديلة تواكب طبيعة النزاعات وتكفل حماية المستهلك، منها الوساطة، وقد حققت هذه الوسيلة انتشاراً واسعاً في التشريعات الغربية، بينما تسعى بعض الدول العربية إلى تنظيمها بشكل يعكس الخصوصيات القانونية للنزاعات الدولية المرتبطة بالمستهلكين. الكلمات المفتاحية: المستهلك، الوساطة، الوسيط، الطرق الودية، تنازع الاختصاص القضائي.

Abstract:

The expansion of consumer relations at the international level has given rise to complex legal challenges, highlighting the urgent need to reassess the mechanisms for resolving disputes arising from these relationships. These challenges are primarily attributed to conflicts of jurisdiction and the determination of the applicable law, all while ensuring the protection of consumer rights.

Consequently, there arises a necessity to explore alternative dispute resolution methods that align with the nature of these conflicts and safeguard consumer interests, such as mediation. This method has gained widespread adoption in Western legal systems, while some Arab countries are striving to regulate it in a manner that reflects the legal particularities of international consumer-related disputes.

Keywords: Consumer , Mediation, Mediator, Alternative dispute resolution, conflict of jurisdiction.

* مباركو جهيدة

مقدمة:

أدى تطور التجارة الدولية إلى إتساع مجال علاقات المستهلك، حيث اتضح لنا في الفترة الأخيرة أن علاقات المستهلك ذات الطابع الدولي تعرف ازدهارا ملحوظا و السبب في ذلك عائد إلى التسهيلات التي تحيط هذه العلاقة التعاقدية خاصة تلك المتعلقة بطريقة إبرام العقد، إجراءات الدفع، إجراءات التسليم.

إن المشرع الجزائري إهتم بكل هذه الجوانب لغرض توفير حماية للمتعاقدين وبصفة خاصة المستهلك، كما أن التطور التكنولوجي ساهم في ارتفاع العلاقات الاستهلاكية الدولية، حيث يمكن تعريف عقد الإستهلاك الدولي بأنه ذلك العقد الذي يجمع طرفين هما المستهلك والمهني في إطار علاقة إقتصادية تتعدى حدود الدولة الواحدة، كأن يقوم جزائري بشراء سيارة من وكيل إنجليزي، أو يقوم بشراء سلعة عبر الأنترنت من موقع تجاري صيني أو أمريكي، ومثل أي علاقة تعاقدية قد يترتب عن عقد الاستهلاك الدولي عدم تنفيذ الالتزامات التعاقدية أو الإخلال بها من طرف أحد المتعاقدين، مما يؤدي إلى قيام نزاع بينهما و كأصل عام يتم حل هذا النزاع عن طريق اللجوء إلى القضاء ما يؤدي إلى إثارة مسألة الاختصاص القضائي الدولي ومسألة القانون الواجب التطبيق على العقد باعتبار أننا أمام إلزام تعاقدية ذو طابع دولي.

أدت الإشكالات المترتبة عن إثارة هتين المسألتين إلى تبني فكرة اللجوء إلى الوسائل الودية أو غير القضائية لتسوية منازعات المستهلك سواء الدولية منها أو الداخلية خاصة الوساطة، مما يرمي إلى البحث عن إيجابيات هذه الوسيلة مقارنة بالطريق القضائي لحل منازعات الإستهلاك الدولية، مع بيان الوسيلة الأمثل لحل هذه المنازعات.

تتبادر إلى أذهاننا في هذه الحالة إشكالية مفادها: كيف يتم الفصل في منازعات المستهلك الدولية عن طريق القضاء والوساطة ؟

للإجابة على هذه الإشكالية التي يثيرها الموضوع اعتمدنا على منهج تحليلي من خلال تحليل النصوص القانونية التي تناولت هذا الموضوع.

لوصول إلى هدف الدراسة بتبيان أن اللجوء إلى القضاء لحل منازعات الاستهلاك الدولية يستدعي الفصل أولا في مسألة الاختصاص القضائي وثانيا مسألة القانون الواجب التطبيق، وكذلك بان الوساطة تعتبر آلية لفض نزاعات الإستهلاك الدولية، ارتأينا إلى تقسيم الموضوع إلى مبحثين الأول يتناول القضاء الوطني كآلية لتسوية نزاعات الاستهلاك الدولية أما الثاني الوساطة كوسيلة لحل منازعات الاستهلاك الدولية.

المبحث الأول: القضاء الوطني كآلية لتسوية نزاعات الإستهلاك الدولية

عملا بقواعد القانون الدولي الخاص، فإنه في حالة النزاعات ذات العنصر الأجنبي وجب على القاضي الوطني النظر في مسألة الاختصاص القضائي في هذا النزاع (المطلب الأول)، وبعدها البدء بالنظر في النزاع والبحث عن القانون الواجب التطبيق (المطلب الثاني).

المطلب الأول: اختصاص القاضي الوطني في منازعات الإستهلاك الدولية

أولاً: القاعدة العامة: يعتمد اختصاص القاضي الوطني عند نظره في المنازعات الدولية الخاصة على توفر مجموعة من الضوابط تتمثل في الآتي:

- ضابط الموطن: يقصد بضابط الموطن الموقع أو المكان التابع لإقليم دولة ما والذي يقيم فيه الشخص بنية البقاء سواء كانت هذه الدولة هي التي يحمل جنسيتها أم لا¹، ونجد أن المشرع الجزائري أخذ بهذا الضابط في المادة 37 من قانون الإجراءات المدنية والأدائية، التي تنص على ما يلي: "يؤول الإختصاص الإقليمي للجهة القضائية التي يقع في دائرة إختصاصها موطن المدعى عليه..."²، و قد عرف المشرع الجزائري الموطن في المادة 36 من القانون المدني بأن: "موطن كل جزائري هو المحل الذي يوجد فيه سكناه الرئيسي، و عند عدم وجود سكنى يقوم محل الإقامة العادي مقام الموطن، ولا يجوز أن يكون للشخص أكثر من موطن واحد في نفس الوقت"³، وكما هو معمول به فإنه إذا كان للمدعى عليه موطن أو محل إقامة بالجزائر فيعقد الاختصاص بنظر هذا النزاع.

— **ضابط محل إبرام العقد أو تنفيذه:** ويعني مكان نشوء الإلتزام أو محل تنفيذه⁴ ويعود الاختصاص للقاضي الوطني بالنظر في نزاعات العقد الدولي، إذ اخذ المشرع الجزائري بهذا الضابط في المادة 39 من ق.إ.م.

- **ضابط موقع المال:** يحدد بناء على موقع المال، وهو أخذ به المشرع الجزائري في المادة 38 من قانون

¹ - كمال عبد الرحيم العلّوين و خلدون سعيد قطيشات، دور الموطن كضابط للاختصاص القضائي الدولي في القانون الأردني: دراسة تحليلية مقارنة، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 3، العدد 2، 2011، ص 703.

² - قانون رقم 08-09، مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق لـ 25 فبراير سنة 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدائية، الجريدة الرسمية عدد 21، الصادرة في فيفري 2008، المعدل والمتمم بالقانون 13-22، مؤرخ في 12 يوليو 2022، الجريدة الرسمية عدد 48، المؤرخة في يوليو 2023.

³ - الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ الموافق لـ 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد رقم 78، الصادرة في 30 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم.

⁴ - حفيظة السيد الحداد، النظرية العامة في القانون القضائي الخاص الدولي، الكتاب الثاني، الإختصاص القضائي الدولي وتنفيذ الأحكام الأجنبية وأحكام التحكيم، منشورات الحلبي الحقوقية، د.ط، بيروت، لبنان، 2013، ص 58.

الإجراءات المدنية والإدارية التي تنص على أنه: "ترفع الدعاوى.... أمام الجهات القضائية... في مواد الدعاوى المختلطة أمام الجهات القضائية التي يقع في دائرة اختصاصها مقر الأموال...".

ولكن إذا كان المال عقارا فالضابط هو موقع العقار أخذ به المشرع في المادة 40 من ق.إ.م.إ، إلا أن هذا الضابط لا يمكن اعتماده في عقود الإستهلاك الدولية لأن محل عقد الإستهلاك في القانون الجزائري لا يكون عقار بل أشياء منقولة وهذا ما وضعه المشرع في المادة 3/17 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش¹.

- ضابط الجنسية: يعتمد المشرع الجزائري على ضابط الجنسية من خلال المادتين 41 و 42 من ق.إ.م.إ، ويلاحظ أنه في المادة 41 ضرورة توفر شرطين لعقد الاختصاص للمحاكم الجزائرية، وهما: تمتع المدعي بالجنسية الجزائرية أصلية كانت أو مكتسبة، وكذا أن يكون مجال العلاقة إلتزامات تعاقدية، وهذه الشروط تتحقق في عقود الاستهلاك الدولية حين يكون أحد أطرافها جزائريا له صفة المدعي، ونص المادة 42 فيطبق على الجزائري عندما يكون بصفة مدعى عليه، و بخصوص إلتزام تعاقدية مع طرف أجنبي، ومنه فإن كان الجزائري مدعيا أو مدعى عليه تكون المحاكم الجزائرية مختصة بالنظر في نزاعاته الناشئة عن إلتزامات تعاقدية مع أجنبي، كما نجد أن في المادة 18 من قانون المرافعات المصري أن المحاكم المصرية تختص في الدعاوى التي ترفع على المصري ولو لم يكن له موطن أو محل إقامة في مصر.²

— ضابط الإرادة: وهو الضابط الذي يضمن للمستهلك حماية أكبر ويظهر في مدى حرية الأطراف في الاتفاق على منح الاختصاص لجهة قضائية دولية أخرى و هو ما يعرف بشرط منح الاختصاص، فالقاعدة العامة هي قبول هذا الشرط متى تحققت مجموعة من الشروط حددها الفقه و القضاء في:

- أن تكون هناك رابطة جدية أي صلة واقعية ومبررة بين النزاع المطروح والمحكمة المختصة المختارة.

- عدم انطواء الاتفاق على غش أي ان يكون الإتفاق خاليا من نية الإضرار بحقوق أحد الأطراف³.

- كتابة شرط منح الإختصاص وتوقيعه، ويظهر الأساس القانوني له في المادة 46 ق. إ.م. إ⁴، والمادة 19 من تنظيم بروكسل 1 مكرر⁵ ترى أن هذا الشرط مقبولا إذا كان المستهلك طرفا لما:

¹ - القانون 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 15، المؤرخة في 08 مارس 2009، المعدل والمتمم بالمادة 75 من قانون المالية التكميلي 01-15 المؤرخ في 23-07-2015، والقانون 09-18 المؤرخ في 10-07-2018.

² - وهذا الضابط تعرض للنقد من قبل الفقه الحديث الذي تبني فكرة تحقيق العدالة لجميع المتقاضين مهما كانت جنسيتهم. أظر: صفاء فتوح جمعة، قواعد الإختصاص القضائي الدولي للمنازعات الدولية المبرمة عبر شبكة المعلومات الدولية، دراسة تطبيقية على العقود التجارية الدولية المبرمة على شبكة المعلومات الدولية، المركز القومي للإصدارات القانونية، دط، القاهرة، مصر، 2019، ص 222.

³ - محمد أطوييف، تسوية منازعات العقود الدولية في التجارة الالكترونية، ص4، مقال موجود بالوقع

تسوية-منازعات-العقود-الدولية في-التجارة-الإلكترونية - بتاريخ 2023/02/16 على الموقع الإلكتروني: <https://www.marocdroit.com>

⁴ - المادة 46 من قانون رقم 08-09، قانون الإجراءات المدنية والإدارية، مرجع سابق.

⁵ - RÈGLEMENT (UE) No 1215/2012 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale

- يكون الإتفاق لاحقا لنشوء النزاع،
 - يسمح الاتفاق للمستهلك اختيار محاكم أخرى غير تلك المنصوص عليها في هذا الفصل من التنظيم.
 - يكون محل إقامة مشترك للمتعاقد والمستهلك وقت إبرام العقد في دولة عضو وحددوا الاختصاص لمحاكم هذه الدولة، إلا إذا كان قانون هذه الأخيرة يمنع مثل هذه الاتفاقات.
 غير أن إتفاقية بروكسل¹ لسنة 1968 أقرت بطلان الإتفاق المسبق على اختصاص محكمة غير محكمة موطن المستهلك في عقود الإستهلاك².

أما في التشريع الجزائري نجد أنه في المادة 45 ق. إ. م. إ. يعتبر شرط منح الاختصاص مقبولا في العلاقة التي تربط بين تاجر و تاجر، وبمفهوم المخالفة فلا يقبل هذا الشرط بين تاجر و مستهلك، وهنا نتساءل هل يجوز تطبيق هذه المادة المطبقة على العلاقة الداخلية على علاقة دولية.

ثانيا: الاستثناء: اعتمدت بعض التشريعات على ضوابط تتسم بالخصوصية لمنح الإختصاص للمحاكم الوطنية عندما يكون أحد أطرافها مستهلكا ونجد من بين هذه التشريعات: القانون الفرنسي من خلال المادة 5-141 من قانون الإستهلاك الفرنسي³، والقانون السويسري الذي أعطى الحق للمستهلك في رفع دعواه أمام محكمة موطنه أو محل إقامته وعدم إمكانية التنازل مسبقا عن حقه في انتقاء المحكمة المختصة⁴، وكذلك القانون العربي الاسترشادي المتعلق بالمعاملات الإلكترونية في المادة 41 أين حدد فيها الاختصاص لمحكمة محل إقامة المستهلك ما لم يتفق الأطراف على غير ذلك⁵، بالإضافة إلى تنظيم بروكسل¹ مكرر، أما بخصوص الدول التي لم تكرر في تشريعاتها ضوابط خاصة

sur le site suivant :
 (Bruxelles1bis), disponible
 http://eurlex.europa.eu/lexUriServ/lexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:351:0001:0032:fr:PDF, vu le 14/02/2023.

¹-Convention Bruxelles 1968, Concernant la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, disponible sur le site suivant : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A41968A0927%2801%29>,vu le 14/02/2023.

²-Caprioli, Eric.A, règlement des litiges internationaux et droit applicable dans le commerce électronique, édition du Juris-classeur, litec, Paris,2002,p25.

³ - L141-5 code de consommation Français : «Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.» : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565>,vu le 10/03/2023.

⁴ - Loi fédéral sur le droit international privé suisse 1987, Article114 Contratsconclus avec des consommateurs, disponible sur le site:<https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19870312/index.html>.vu le 15/02/2023.

⁵ - القانون العربي الاسترشادي للتجارة و المعاملات الالكترونية، أعتمد بقرار مجلس وزراء العدل العرب رقم812/د 19-25 / 2009/11، متوفر على الموقع: <https://carji.org/node/1232> بتاريخ 2023/03/23.

في حالة ما إذا كان المستهلك طرفا في العقد الدولي فنجدها تعتمد على القواعد العامة المشار إليها أعلاه.

المطلب الثاني: القانون الواجب التطبيق على عقد الاستهلاك الدولي

يتحدد القانون الواجب التطبيق على عقود الاستهلاك الدولية وفق قواعد إسناد خاصة وفق قاعدة عامة واستثناء وهو ما نبينه فيما يلي:

أولاً: القاعدة العامة: تتجلى في الرجوع إلى قواعد التنازع للقانون الدولي الخاص، من خلال اعتماد قاعدة الإسناد الخاصة بالإلتزامات التعاقدية، حيث جاءت المادة 18 من القانون المدني الجزائري بأربع ضوابط اسناد تعتمد بشكل تسلسلي من أجل تحديد القانون الواجب وهي ضابط الإرادة، ضابط الجنسية المشتركة، ضابط الموطن المشترك، وضابط مكان إبرام العقد، كما ورد كذلك في المادة أنه يسري على العقود المتعلقة بالعقار قانون موقعه وهو المستبعد في عقود الإستهلاك.¹

ثانياً: الإستثناء: يوجد بعض التشريعات التي حددت ضوابط خاصة لتحديد القانون الواجب التطبيق على العقد الذي يكون المستهلك أحد أطرافه وذلك حماية له، وقد اعتمدت على ضابط موطن المستهلك أو محل إقامته وضابط الإرادة، ويجب أن يكون القانون المختار يوفر حماية له أكثر من تلك التي يوفرها قانون موطنه أو محل إقامته، ومن التشريعات التي اعتمدت على هذه الضوابط نذكر القانون الفرنسي الذي كرس ذلك في نص المادة 4-232 من قانون الاستهلاك، والقانون النمساوي من خلال المادة 41 من القانون الدولي الخاص، بالإضافة إلى تنظيم روما 1 في المادة 6، وكذلك القانون العربي الاسترشادي في المادة 41.²

ومنه نستخلص أن اللجوء إلى القضاء لحل منازعات الاستهلاك الدولية يستوجب الفصل في مسألة الاختصاص القضائي أولاً مسألة القانون الواجب التطبيق ثانياً، وهو ليس بالأمر الهين أمام فكرة حماية المستهلك وضرورة البحث عن أكثر القوانين ملاءمة له، وبالتالي فإن قيمة أغلبية عقود الاستهلاك تكون قليلة حيث لا تتطلب إجراءات معقدة و مكلفة لاسيما إذا تطلب الأمر انتقال المستهلك إلى محكمة بعيدة عن محل إقامته مما قد يؤدي إلى عزوفه عن التقاضي و تضييع حقه، وهو الأمر الذي حث على البحث عن وسائل بديلة مناسبة من بينها الوساطة.

¹ - عبد الرسول عبد الرضا جابر، القانون الدولي الخاص الإلكتروني، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2017، ص 35.

² - Le Règlement "Rome 1" du 17 juin 2008 fait suite et remplace la Convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles internationales, (CE) N° 593/2008, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A32008R0593>, le 15/01/2018.

المبحث الثاني: الوساطة كآلية لتسوية منازعات الإستهلاك الدولية

يقصد بالوساطة تلك العملية الطوعية وغير الرسمية والسرية التي يقوم من خلالها طرف ثالث يسمى "الوسيط"¹ بمساعدة طرفين متنازعين من أجل الموافقة على تسوية مقبولة لهما بشأن النزاع القائم بينهما، حيث يقوم الوسيط بتسهيل عملية التفاوض بين هذين الطرفين عن طريق عقد اجتماعات مشتركة و منفردة للوصول إلى حل يرضيهما، أي تحقيق فكرة رابح- رابح².

لا تتضمن الوساطة البحث عن الحل الصحيح في ظل القاعدة القانونية بل البحث عن الحل الأنسب لخلق تقارب بين مصالح الطرفين.³، وسنعالج هذا الموضوع من خلال تحديد أولاً أنواع الوساطة وثانياً إجراءات الوساطة

المطلب الأول: أنواع الوساطة

نشير هنا إلى الوساطة القضائية التي تطرح كمرحلة أولى من النزاع تحت إشراف المحكمة، والوساطة الاتفاقية التي تتم بناء على اتفاق الطرفين وتشمل الوساطة التقليدية والإلكترونية.

أولاً: الوساطة القضائية: وتعد أسلوباً اتفاقياً لتسوية النزاع في إطار قضائي، ونجد أن القاضي يطرح النزاع للوساطة بعدما يقبلها الأطراف باختيارهم، وهي تجري تحت رقابة القاضي فهي في هذه الحالة أسلوب إجرائي لحل النزاع وقد أخذ بها المشرع الجزائري في قانون الإجراءات المدنية والإدارية، وبالتالي فمنازعات المستهلك الدولية المعروضة على القضاء الجزائري تكون قابلة للفصل فيها عن طريق الوساطة بعد اقتراحها من طرف القاضي و قبول الأطراف لها وفي هذه الحالة يعين القاضي وسيطاً حسب شروط المادتين 997 و 998 من ق. إ. م. إ. والذي يكون ضمن قائمة الوسطاء التي يتم إعدادها على مستوى كل مجلس قضائي⁴، والقاضي ملزم بعرض الوساطة على الأطراف الذين لهم حق قبولها أو رفضها قبل الفصل في النزاع وهذا ما حسب المادة 974 من ق. إ. م. إ. مادام النزاع يقبل الحل عن طريق الوساطة، بعد قيام القاضي بكل إجراءات

¹ - أزوا محمد، مسعودي يوسف، الوساطة الإلكترونية كآلية لتسوية منازعات الإستهلاك المبرمة بوسائل إلكترونية، المجلة الإفريقية للدراسات القانونية والسياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار - الجزائر، العدد 02، 2018، ص 145.

² - د. خالد الشلقاني، الوساطة كأسلوب لتسوية المنازعات التجارية، مقال متوفر على الموقع:

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

³ - cité in Mariem Rekik, le juge du contrat électronique international, mémoire mastère, droit privé, faculté de droit de Sfax, Tunisie, 2013, p90.

⁴ - المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 100-09، يحدد كفاءات تعيين الوسيط القضائي، المؤرخ في 10 مارس 2009، جريدة رسمية عدد 16 لسنة 2009.

الوساطة تبدأ جلسات الوساطة التي قد تنتهي إلى التوصل لحل ودي بين الأطراف، حيث يحضر محضر اتفاق يوقعه كل من الوسيط والخصوم، ويرجع المحضر للقاضي للمصادقة عليه بموجب أمر غير قابل للطعن، وقد تنتهي الوساطة بالفشل وفي هذه الحالة يودع محضر الفشل لدى أمانة ضبط الجهة القضائية التي عينت الوسيط، وترجع القضية للجدول ويواصل القاضي إجراءاته لحل النزاع.¹

لا تخدم الوساطة القضائية منازعات الاستهلاك الدولية لأنها لا تتحقق إلا بعد اللجوء إلى القضاء، حيث لا تهدف إلى تجنب اللجوء إلى القضاء الوطني وما ينتج عنه من مسألتي تنازع الاختصاص القضائي والقانون الواجب التطبيق وأيضا التكاليف العالية خاصة تكاليف الانتقال زيادة إلى طول الإجراءات أمام المحاكم، وبالتالي يفضل النوع الآخر من الوساطة والمتمثل في الوساطة الاتفاقية والتي لم يأخذ بها المشرع الجزائري.

ثانيا: الوساطة الاتفاقية: وهي الوساطة التي تعتمد على إتفاق مسبق لحل النزاع دون اللجوء إلى القضاء الذي يتسم بطول الإجراءات، و هناك نوعين هما:

- وساطة اتفاقية عادية: وتسمى كذلك وساطة اتفاقية تقليدية، أخذت بها العديد من التشريعات لتسوية منازعات الاستهلاك الدولية منها:

- التوصية الأوروبية 2001-310 للجنة الأوروبية في 14 أبريل 2001 المتعلقة بالمبادئ المطبقة من طرف الهيئات غير القضائية المكلفة بالتسوية الرضائية لمنازعات الإستهلاك.²

- التوجه الأوروبي 2013-11 للبرلمان الأوروبي والمجلس في 21 ماي 2013 المتعلقة بالتسوية غير القضائية لمنازعات الإستهلاك³، وهي تطبق على إجراءات التسوية غير القضائية للنزاعات الوطنية والعابرة للحدود المتعلقة بالالتزامات التعاقدية المرتبطة بعقود البيع أو الخدمة المبرمة بين المهني والمستهلك في الإتحاد الأوروبي.⁴

¹ - أنظر المادتين 1003 و 1004 من ق.إ.م.إ، المرجع السابق.

² - Recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) [notifiée sous le numéro C(2001) 1016], sur le site: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32001H0310,vu> le 15/03/2023.

³ - Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC), sur le site : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011> , le 15/03/2023.

⁴ - Article 2 de la directive précitée.

- التشريع اللبناني في قانون حماية المستهلك إذ نص على الوساطة لحل منازعات الإستهلاك في المادة 82 وما بعده.¹

- التشريع المغربي في قانون المسطرة المدنية بموجب القانون 05-08 في الفرع الثالث من الباب الثامن من القسم الخامس²، عرف المشرع المغربي الوساطة بأنها العقد الذي يتفق بموجبه على تعيين وسيط يكلف بتسهيل إجراء الصلح لإنهاء نزاع قد نشأ أو قد ينشأ، حيث جاء بمفهوم عام بخضوع منازعات الإستهلاك الدولية للوساطة الإتفاقية.

- الوساطة الإتفاقية الإلكترونية: وهي تلك الوساطة الإتفاقية التي تتم عبر منصات مخصصة على الأنترنت أو عبر الخط، وحسب التنظيم الأوروبي 2013-524 للبرلمان والمجلس الأوروبي في 21 ماي 2013 المتعلق بالتسوية عبر الخط لمنازعات الإستهلاك³، لا تشمل الوساطة الإتفاقية الإلكترونية إلا منازعات المستهلك سواء الوطنية أو الدولية الناتجة عن عقود البيع أو الخدمات على الخط التي تبرم بين المهني والمستهلك في الإتحاد الأوروبي فقط، حيث تم إنشاء أرضية إلكترونية تسمى la plate forme RLL⁴، تسيّر من طرف اللجنة وتكون على شكل شبك وحيد للمستهلكين والمهنيين لمساعدتهم على معرفة هيئة التسوية غير القضائية المختصة في تسوية النزاع REL⁵entité، وأيضا التواصل فيما بينهما، وهو موقع يتسم بمجانيته يتضمن جميع لغات الإتحاد الأوروبي والغرض من هذا الإجراء هو نشر الثقة عند المستهلك في التجارة الإلكترونية.

يتصل المستهلك بالأرضية RLL التي تعين هيئة REL المختصة بنزاعه، تتم كافة إجراءات الوساطة الإلكترونية عبر الخط ابتداء من تعبئة الإستمارة الإلكترونية التي توفرها الأرضية إلى حين الفصل في النزاع المطروح .

¹ - القانون اللبناني رقم 659 الصادر في 04 شباط 2005 المتعلق بحماية المستهلك، معدل بموجب القانون رقم 265 بتاريخ 2014/04/15، على الموقع التالي:

http://www.wipo.int/wipolex/ar/text.jsp?file_id=364355 اطلع عليه يوم 2023/03/16.

² - القانون المغربي رقم 08-05، الجريدة الرسمية رقم 5584 بتاريخ 26 ديسمبر 2007، يقضي بإلغاء

أحكام قانون الإجراءات المدنية المتعلقة بالتحكيم و يفرض إجراءات جديدة تنظم التحكيم و الوساطة الاتفاقية، متوفر على الموقع <https://ecole droitmarocaine.blogspot.com/2017/11/arbitrage-mediation-convention.html> اطلع عليه في 2023/03/16.

³ - RÈGLEMENT (UE) N° 524/2013 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC), disponible sur le site : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>, le 16/03/2023.

⁴ - RLL : règlement des litiges en ligne.

⁵ - REL : règlement extrajudiciaire de litige.

حرصت الدول الأوروبية على الإهتمام بالوساطة الإلكترونية لتسوية منازعات الاستهلاك الدولية التي تنتج عن عقد البيع الإلكتروني، ونجد من بين هذه الدول فرنسا من خلال الأمر رقم 1033-2015 المتعلق بالتسوية غير القضائية لمنازعات الإستهلاك¹، والمرسوم رقم 1082-2015 المتعلق بالوساطة في منازعات الإستهلاك²، حيث ألزم المشرع الفرنسي المهني على اقتراح الوساطة على المستهلك الذي له حق قبولها أو رفضها واللجوء إلى القضاء، وهذا الإجراء يكون عند عدم تمكن الطرفين من حل النزاع بموجب الشكوى المقدمة من طرف المستهلك أمام مصالح المهني، يمنح الإخلال بهذا الإجراء الأولي حقا للوسيط برفض عملية الوساطة³، كما أن نزاعات الاستهلاك العابرة للحدود في فرنسا من اختصاص المركز الأوروبي للمستهلكين المدعم من طرف اللجنة الأوروبية ووزارة الاقتصاد والصناعة والرقمنة، الذي يملك دورا كبيرا في الفصل في نزاعات المستهلك الفرنسي المتعلقة بعلاقاته العابرة للحدود طبعا مع مهني من دولة في الإتحاد الأوروبي كما أشرنا إليه سابقا.

المطلب الثاني: إجراءات الوساطة

يوجد إختلاف بين الإجراءات القانونية للوساطة العادية والإلكترونية وهو ما سنوضحه فيما يلي:

أولاً: إجراءات الوساطة التقليدية:

تختلف الإجراءات القانونية المعتمدة في الوساطة، باختلاف التشريعات الوطنية في كيفية تنظيمها. في هذا السياق، نركز في هذا التحليل على الوساطة الاتفاقية، باعتبارها الخيار الأكثر ملاءمة لتسوية منازعات الاستهلاك الدولية والمحلية.

-إجراءات الوساطة وفقاً للقانون اللبناني: وفقاً للنظام القانوني اللبناني، يتم عرض النزاع على الوسيط بناءً على طلب كتابي يُقدمه أحد الأطراف، سواء كان المستهلك أو المهني. وفي غضون ثلاثة أيام من استلام الطلب، يدعو الوسيط الأطراف إلى جلسة وساطة، مع إمكانية تحديد موعد ثانٍ في حالة عدم حضور أحد الأطراف، وإذا تكرر غياب الطرف نفسه للمرة الثالثة، يتم إغلاق إجراءات الوساطة⁴.

وفي الحالة العادية، تُعقد جلسات الوساطة بحضور الأطراف أو ممثليهم، حيث يُتاح لهم الاطلاع على كافة الوثائق والمستندات التي لدى الوسيط، كما يجوز لهم تقديم مذكرات أو مستندات إضافية، مع إلزام الوسيط بإبلاغ الطرف الآخر بنسخ منها خلال مدة ثلاثة أيام من تاريخ استلامها. ويمكن للوسيط

¹ - Ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, disponible sur le site : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2015/8/20/EINC1512728R/jo/texte> le 16/03/2023.

² - Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, disponible sur le site: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/EINC1517228D/jo>, le 18/03/2023.

³ - Article 05 de la directive 2013-11 précité.

⁴ - المواد 88-86-58 من القانون اللبناني السابق ذكره.

الاستعانة بخبير¹ عند الحاجة، وتُحدد مدة الوساطة بـ 15 يوماً ابتداءً من تاريخ انعقاد الجلسة الأولى، مع إمكانية تمديدتها وفقاً لاتفاق الأطراف أو بطلب من الوسيط²، يقترح الوسيط حلولاً يعرضها على الأطراف ويمنحهم مهلة 48 ساعة لاتخاذ موقف منها، ففي حالة القبول سواء الكلي أو الجزئي يدون الاتفاق في محضر يوقع عليه الوسيط والأطراف و يكون ملزماً لهما، وفي حالة الفشل يحال النزاع إلى لجنة حل النزاعات³.

- إجراءات الوساطة وفقاً للتشريع المغربي:

يُشترط في النظام القانوني المغربي وجود اتفاق صريح في العقد يُلزم الأطراف بإحالة النزاع إلى الوساطة، أو اتفاق لاحق بعد نشوء النزاع. يُرفع النزاع إلى الوسيط المعين وفقاً لاتفاق الوساطة، وإذا وافق الوسيط على مباشرة مهامه، فإنه يخطر الأطراف بذلك عبر رسالة مضمونة أو بواسطة مفوض قضائي.

تُعقد جلسات الوساطة بشكل مغلق، إما بحضور الطرفين معاً أو عبر لقاءات منفردة مع الوسيط، حيث تتم محاولة تقريب وجهات النظر للوصول إلى حل يرضي الأطراف. ويجب ألا تتجاوز مدة الوساطة ثلاثة أشهر من تاريخ قبول الوسيط لمهامه، مع إمكانية التمديد⁴ في بعض الحالات . وفي حالة التوصل إلى تسوية، يقوم الوسيط بتحرير وثيقة تتضمن تفاصيل الاتفاق النهائي، وتوقع من الأطراف والوسيط، وتتمتع هذه الوثيقة بقوة الشيء المقضي به، أما إذا لم يتم التوصل إلى حل، فإن الوسيط يُصدر وثيقة رسمية تثبت عدم نجاح الوساطة، تُوقع منه وتسلم للأطراف⁵.

ثانياً: إجراءات الوساطة الإلكترونية:

تبدأ إجراءات الوساطة الإلكترونية بتقديم طلب رسمي معد مسبقاً من طرف المركز أو الهيئة المختصة بالوساطة الإلكترونية. يتم توفير هذا الطلب على الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز ويجب على الطرف المعني تعبئته بشكل كامل ودقيق. عقب تقديم الطلب، تقوم الهيئة بالتواصل مع الطرف الآخر لاستطلاع رغبته في حل النزاع عبر الوساطة الإلكترونية. إذا رفض الطرف الآخر، تصبح عملية الوساطة غير قابلة للاستمرار، ويتم إغلاق القضية إلكترونياً⁶.

أما إذا وافق الطرف الآخر على الوساطة، تتطلق الإجراءات بعد موافقة الطرفين على الوسيط المقترح من قبل المركز وتأكيد اشتراكهم في جلسات الوساطة الإلكترونية. تُعقد هذه الجلسات عبر

¹ - المواد 89-90-87-91 من نفس القانون.

² - المادة 92 من نفس القانون.

³ - المادة 93 من نفس القانون.

⁴ - الفصل 65-327 من نفس القانون.

⁵ - الفصل 69-327 من نفس القانون.

⁶ - محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 231.

الإنترنت باستخدام أدوات تقنية مثل غرفة المحادثة الإلكترونية (Chat Conference Room) أو المؤتمرات المصورة. (Video Conference)

يملك الوسيط الحق في سماع الأطراف معاً أو كل طرف على حدة لضمان فهم وجهات النظر بشكل كامل. بعد استكمال المفاوضات، يقوم الوسيط بإعداد اتفاق تسوية نهائي يعرضه على الأطراف لتوقيعه. ثم يُرسل هذا الاتفاق إلى المركز لإعلامه بانتهاء عملية الوساطة. في حال فشل الوساطة، يتم إخطار المركز كتابياً بالفشل وإغلاق العملية. يلتزم الأطراف بتحمل تكاليف الوساطة، مع الإشارة إلى أن بعض التشريعات، مثل القانون الفرنسي، تعتبر الوساطة مجانية. للمستهلك¹.

خاتمة:

يتبين من خلال ما سبق أن الوساطة تُعد أداة فعّالة لتسوية نزاعات الاستهلاك ذات الطابع الدولي، وذلك بفضل إيجابياتها المتعددة مقارنة باللجوء إلى القضاء الوطني. فهي تتميز بالسرعة والمرونة في معالجة النزاعات، بالإضافة إلى كونها وسيلة ذات تكلفة منخفضة، بل ومجانية في بعض الدول التي تمنح قوانينها حماية أكبر للمستهلك، وبالتالي تسهم الوساطة في الحفاظ على العلاقات التعاقدية بين الأطراف من خلال الوصول إلى حلول توافقية ترضي كافة الأطراف. ومن خلال الوساطة الإلكترونية، يمكن للأطراف تسوية النزاعات بآليات تكنولوجية حديثة تتيح جلسات تتناسب مع جداولهم الزمنية، مما يعزز من فاعلية هذه الوسيلة، إذ تقضي على كل إشكالات التنازع التي تثار أمام القضاء الوطني وأيضاً تجنب الأطراف طول الإجراءات وتعقيدها، كما أنها تتناسب مع قيمة نزاعات المستهلك التي تكون في الأغلب قليلة القيمة والتي لا تستدعي حلها عن طريق القضاء على الرغم من الفوائد العديدة للوساطة، ولكن للأسف المشرع الجزائري لم يعالج علاقات المستهلك ذات الطابع الدولي بموجب نصوص خاصة لا في قانون حماية المستهلك وقمع الغش ولا في نصوص أخرى. من خلال دراستنا توصلنا إلى النتائج التالية:

- النتائج المستخلصة:
- توسع علاقات المستهلك الدولية والتطور التكنولوجي أدى إلى زيادة النزاعات المتعلقة بعقود الاستهلاك الدولية.
- اللجوء إلى القضاء الوطني لحل هذه النزاعات يطرح مشكلات مثل تنازع الاختصاص القضائي وتحديد القانون الواجب التطبيق، مع زيادة التكاليف وتعقيد الإجراءات.

¹ - Ordonnance 2015-1033 précité.

- الوساطة كوسيلة ودية وغير قضائية، أثبتت فعالية في حل النزاعات الدولية المتعلقة بالاستهلاك، حيث تجمع بين السرعة، التكلفة المنخفضة، والمحافظة على علاقة الأطراف.
- الوساطة الإلكترونية تعزز الثقة لدى المستهلكين في التجارة الإلكترونية، من خلال توفير منصة مخصصة لحل النزاعات بطريقة مبتكرة وعبر الإنترنت.
- المشرع الجزائري لم يعالج منازعات المستهلك الدولية بشكل كافٍ ضمن التشريعات الوطنية، مما يستدعي تطوير النصوص القانونية لتعزيز حماية المستهلك.
- وبناء على هذه النتائج يمكن تقديم التوصيات التالية:
- تعزيز الوساطة الاتفاقية، إذ يجب تشجيع الأطراف على اللجوء إلى الوساطة قبل الوصول إلى القضاء، من خلال توعية المستهلكين بأهميتها.
- تبني الوساطة الإلكترونية، بالعمل على تطوير منصات إلكترونية وطنية ودولية لتسهيل الوساطة عبر الإنترنت وضمان حق المستهلك في حل النزاعات بسرعة وفعالية.
- تعديل التشريعات الوطنية، من خلال إدخال مواد قانونية تعالج منازعات الاستهلاك الدولية، بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية وقوانين حماية المستهلك العالمية.
- التدريب على الوساطة، بتنظيم دورات تدريبية للوسطاء لضمان الكفاءة والاحترافية، خاصة في حالات النزاعات الدولية المعقدة.
- تعزيز التعاون الدولي، عن طريق إيجاد آليات للتعاون بين الدول لضمان تطبيق الوساطة في حالات النزاعات العابرة للحدود، بما يحفظ حقوق المستهلكين.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية:

-النصوص القانونية:

-التشريع الجزائري:

- القوانين:

- القانون رقم 08- 09، المؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق لـ 25 فبراير سنة 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية عدد 21، الصادرة في فيفري 2008، المعدل والمتمم بالقانون 22-13، مؤرخ في 12 يوليو 2022، الجريدة الرسمية عدد 48، المؤرخة في يوليو 2023.
- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان 1395هـ الموافق لـ 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد رقم 78، الصادرة في 30 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم.

- القانون 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 15، المؤرخة في 08 مارس 2009، المعدل والمتمم بالمادة 75 من قانون المالية التكميلي 01-15 المؤرخ في 23-07-2015، والقانون 09-18 المؤرخ في 10-07-2018 .

-المراسيم التنفيذية:

- المرسوم التنفيذي رقم 09-100، يحدد كفايات تعيين الوسيط القضائي، المؤرخ في 10 مارس 2009، جريدة رسمية عدد 16 لسنة 2009.

قوانين بعض الدول:

- القانون العربي الاسترشادي للتجارة والمعاملات الالكترونية، أعتمد بقرار مجلس وزراء العدل العرب رقم 812/د 25-19 / 2009/11، متوفر على الموقع التالي: أطلع عليه بتاريخ 2023/03/23 <https://carji.org/node/1232>

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

http://www.wipo.int/wipolex/ar/text.jsp?file_id=364355 اطلع عليه يوم 2023/03/16.

، يقضي 2007 ديسمبر 26 بتاريخ 5584، الجريدة الرسمية رقم 08-05- القانون المغربي رقم بإلغاء أحكام قانون الإجراءات المدنية المتعلقة بالتحكيم و يفرض إجراءات جديدة تنظم التحكيم و متوفر على الموقع الإلكتروني التالي: اطلع عليه في 2023/03/16. الوساطة الاتفاقية، <https://ecole droitmarocaine.blogspot.com/2017/11/arbitrage-mediationconvention.html>

- الكتب:

- حفيظة السيد الحداد، النظرية العامة في القانون القضائي الخاص الدولي، الكتاب الثاني، الاختصاص القضائي الدولي وتنفيذ الأحكام الأجنبية وأحكام التحكيم، منشورات الحلبي الحقوقية، د.ط، بيروت، لبنان، 2013.

- صفاء فتوح جمعة، قواعد الاختصاص القضائي الدولي للمنازعات الدولية المبرمة عبر شبكة المعلومات الدولية، دراسة تطبيقية على العقود التجارية الدولية المبرمة على شبكة المعلومات الدولية، المركز القومي للإصدارات القانونية، د.ط، القاهرة، مصر، 2019.

- عبد الرسول عبد الرضا جابر، القانون الدولي الخاص الإلكتروني، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2017.

- محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

– المقالات:

- أزوا محمد، مسعودي يوسف، الوساطة الإلكترونية كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل إلكترونية، المجلة الإفريقية للدراسات القانونية والسياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار – الجزائر، العدد 02، 2018.
- كمال عبد الرحيم العلاوين وخلدون سعيد قطيشات، دور المواطن كضابط للاختصاص القضائي الدولي في القانون الأردني: دراسة تحليلية مقارنة، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 3، العدد 2، 2011.
- د. خالد الشلقاني، الوساطة كأسلوب لتسوية المنازعات التجارية، مقال متوفر على الموقع:

[http://www.gafi.gov.eg/Arabic/Howcanwehelp/SiteAssets/Pages/Investors-](http://www.gafi.gov.eg/Arabic/Howcanwehelp/SiteAssets/Pages/Investors-Disputes-Sottement-Center)

[Disputes-Sottement-Center](http://www.gafi.gov.eg/Arabic/Howcanwehelp/SiteAssets/Pages/Investors-Disputes-Sottement-Center)

أطلع عليه بتاريخ 2023/03/20

- محمد أطوف، تسوية منازعات العقود الدولية في التجارة الالكترونية، ص4، مقال موجود بالوقع الإلكتروني: <https://www.marocdroit.com> أطلع عليه بتاريخ 2023/03/20
- ثانيا: باللغة الفرنسية:

Livres :

Caprioli, Eric.A, règlement des litiges internationaux et droit applicable dans le commerce électronique, édition du Juris-classeur, litec, Paris, 2002.

Thèses et mémoires :

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

Loi:

- code de la consommation, dernière modification le 19 juin 2020.
- Loi fédéral sur le droit international privé suisse 1987, disponible sur le site: <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19870312/index.html>. vu le 15/02/2023.

– Ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, disponible sur le site :

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2015/8/20/EINC1512728R/jo/texte> le 16/03/2023.

– Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, disponible sur le site:

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/EINC1517228D/jo>, le 18/03/2023.

–Les convention internationales :

–Convention Bruxelles 1968, Concernant la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, disponible sur le site suivant :

[http://eur-lex.europa.eu/legal-](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A41968A0927%2801%29)

[content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A41968A0927%2801%29](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A41968A0927%2801%29), vu le 14/02/2023.

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

–Les lois et directives européennes

– RÈGLEMENT (UE) No 1215/2012 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (Bruxelles1bis) , vu le 14/02/2023, disponible sur le site suivant : <http://eurlex.europa.eu/lexUriServ/lexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:351:0001:0032:fr> :PDF,

– RÈGLEMENT (UE) N° 524/2013 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC), disponible sur le site : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>, le 16/03/2023.

– Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC), sur le site suivant consulté le 15 mars 2023: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

Les recommandation

–Recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) [notifiée sous le numéro C(2001) 1016],sur le site: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32001H0310,vu> le 15/03/2023.