

## فعالية الاتفاق التحكيمي في تسوية منازعات عقود المستهلك في ظل تطور المعاملات الإلكترونية

### The Effectiveness Of The Arbitration Agreement In Settling Consumer Contract Disputes In Light Of The Development Of Electronic Transactions

ط.د/ هشام بلخام، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق بن يوسف بن خدة ،

h.belkham@univ-alger.dz

أ.د/ رحيمة شلغوم، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق بن يوسف بن خدة ،

r.chelghoum@univalger.dz

تاريخ قبول المقال: 2024/05/10

تاريخ إرسال المقال: 2024/04/18

#### الملخص:

يلعب نظام التحكيم تقليديا كان أم إلكترونيا دورا كبيرا في وقتنا الحالي كآلية فعالة لتسوية منازعات عقود التجارة الدولية ، بالنظر لما يوفره من سرية و سرعة الفصل في النزاع . غير أنه قد اختلف الفقه و التشريعات المختلفة حول تسوية منازعات عقود المستهلك عن طريق اللجوء إليه في البداية ، لكن مع التطور التكنولوجي الذي طرأ على وسائل الاتصال الحديثة بظهور الإنترنت أضحى بالإمكان حل المنازعات المتعلقة بعقود المستهلك الإلكتروني بواسطته عن طريق مراكز تسوية إلكترونية متخصصة.

**الكلمات المفتاحية :** التحكيم الإلكتروني - معاملات المستهلك الإلكترونية - المستهلك الإلكتروني - عقود المستهلك الإلكترونية .

#### Abstract:

The arbitration system whether traditional or electronic plays a major role today as an effective mechanism for settling disputes in international trade contracts, given the confidentiality it provides and the speed of resolving the dispute. However, jurisprudence and various legislations have differed regarding the possibility of settling consumption contract disputes by resorting to it in the beginning, but with technological development that occurred in modern means of communication with the emergence of the internet, it has become possible to

resolve disputes related to electronic consumption contracts through it, through specialized electronic settlements centers.

**Keywords:** Electronic Arbitration – Electronic Consumption Transactions – Electronic Consumer – Electronic Consumption Contracts.

## مقدمة:

إن التحكيم يعد من أهم و أبرز الطرق البديلة لتسوية منازعات عقود التجارة الدولية بحيث يتمشى مع التطور السريع للمعاملات التجارية الدولية، حيث أنه قلص حجم الإشكالات القانونية التي تتعلق بتنازع القوانين و الاختصاص القضائي للنظر في مجمل المنازعات التي تنشأ بمناسبة إبرام عقود التجارة الدولية.

و نظرا لظهور شبكة الانترنت و التطور الذي لحق بوسائل و تقنيات الاتصال الحديثة فقد أثر هذا كله على عقود التجارة الدولية ، بحيث أصبحنا بصدد تجارة دولية إلكترونية تبرم فيها عقود التجارة الدولية عن بعد دون الحاجة للحضور المادي للأطراف.

غير أن هذا التطور قد زاد أيضا في تنامي منازعات عقود التجارة الدولية، وخصوصا منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني بحيث أصبحت منتشرة بشكل كبير، ونظرا لخصوصية عقود الاستهلاك

وكذا باعتبار المستهلك دائما هو الطرف الضعيف في هذه العلاقة التعاقدية .فيجب توفير حد أقصى من الحماية له في مواجهة البائع أو المتدخل الذي قد يفرض عليه شروط تعسفية ومجحفة في حقه تؤدي إلى عدم التكافؤ في هذه العلاقة التعاقدية.

هذا كله جعل غالبية التشريعات على اختلافها والفقهاء ترفض إدراج بند في عقود الاستهلاك يفيد إلى اللجوء للتحكيم لتسوية المنازعات التي تنشأ بمناسبةها.

لكن مع ظهور مراكز التسوية الإلكترونية المتخصصة في تسوية المنازعات المتعلقة بعقود الاستهلاك و التي عملت على توفير أقصى حماية ممكنة للمستهلك ، من خلال وضع قواعد قانونية تتماشى مع طبيعة و قيمة هذه العقود بحيث أصبحت تتيح الخيار للمستهلك باللجوء للتحكيم الإلكتروني أو اللجوء إلى القضاء، و حتى إذا تم الاتفاق على اللجوء إلى التحكيم فإن الاتفاق التحكيمي دائما ما يكون في صيغة المشاركة التحكيمية بعد نشوب النزاع .

تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول ما مدى نجاعة الاتفاق التحكيمي في تسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية، وما هي طرق إبرامه في ظل التطور التكنولوجي في المعاملات الإلكترونية ؟

و لقد اتبعنا في دراستنا هذه على المنهجين الوصفي و التحليلي بغية الإلمام بجوانب الموضوع.

محاولة منا للإجابة على هذه الإشكالية قسمنا هذه الدراسة إلى مبحثين هما :

**المبحث الأول : فعالية نظام التحكيم في تسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية .**

**المبحث الثاني : إبرام الاتفاق التحكيمي في عقود الاستهلاك الإلكترونية .**

**المبحث الأول فعالية نظام التحكيم في تسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية**

ترتكز دراستنا في هذا المبحث حول تبيان فعالية نظام التحكيم في تسوية منازعات عقود الاستهلاك بحيث سوف تستعرض موقف الاتجاه الرافض لتسوية المنازعات عن الطريق اللجوء للتحكيم، و ذلك في (المطلب الأول) تحت عنوان رفض اللجوء للتحكيم لتسوية منازعات عقود الاستهلاك. ثم نواصل من خلال إيضاح موقف الاتجاه المؤيد لفكرة عرض منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية على التحكيم الإلكتروني من أجل تسويتها ، و ذلك في ( المطلب الثاني ) تحت عنوان قابلية اللجوء للتحكيم لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية.

**المطلب الأول : رفض اللجوء للتحكيم لتسوية منازعات عقود الاستهلاك**

إن مسألة تسوية منازعات عقود الاستهلاك عن طريق اللجوء للتحكيم أثارت جدلا كبيرا خاصة إذا ما كان الشرط التحكيمي بمثابة بند من بنود عقد الاستهلاك. و هو ما يضيف على الشرط التحكيمي صفة التعسفية و الذي يترجم من خلال نقص خبرة المستهلك أو انعدامها و جهله، و كذا عدم معرفته بمختلف القوانين المعمول بها في هذا المجال ، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال التوازن العقدي و عدم التكافؤ بين المستهلك و المهني.

فعدم التكافؤ و التوازن بين المستهلك و المحترف أو المهني الذي يعتبر الطرف القوي في هذه العلاقة يترجم حالة الضعف التي تميز المستهلك عن هذا الأخير، و التي تجعل منه الطرف الضعيف الذي يعد

أساساً للحماية في هذه العلاقة التعاقدية ، و ذلك كون المهني أو المحترف قد يفرض شروطاً تعسفية عليه مما يستدعي وضع قوانين لحماية المستهلك بغية تكريس التوازن و التكافؤ في عقود الاستهلاك<sup>1</sup> .

إضافة إلى ذلك حينما يدرج الشرط التحكيمي في عقد الاستهلاك و الذي يرد في صورة بند من بنوده قبل نشوء النزاع بغية فضه ، و الذي قد ينتج عنه قبول المستهلك مجمل النزاعات المستقبلية باللجوء لنظام التحكيم. هذا ما قد يؤدي به إلى تنازله مسبقاً عن كل الضمانات و الوسائل الحمائية المنصوص عليها في قوانينه الوطنية، و كذلك خشية أن يقوم المحترف أو المهني بوضع بنود تحكيمية تكون تعسفية في حق المستهلك الذي يعتبر الطرف الضعيف في هذه العلاقة التعاقدية، و الذي يستدعي توفير أقصى حماية ممكنة له<sup>2</sup> .

ففي هذه الحالة يجد المستهلك نفسه مجبراً على أن يقبل كل شروط العقد أو يرفضها كلها بحيث لم تكن محل تفاوض مسبق بينه و بين المحترف أو المهني ، و في غالب الأحيان ما يغيب حق المستهلك في مناقشة هذه الشروط المدرجة في العقد التي قد تتنقل كاهله بدرجة كبيرة<sup>3</sup> . فبالتالي يعد هذا الشرط التحكيمي المدرج في العقد غير جائز و غير صحيح ، على عكس المشاركة التحكيمية التي يتم الاتفاق عليها بعد حدوث النزاع في اتفاق لاحق مستقل و منفصل عن عقد الاستهلاك الأصلي ، و التي تتيح للمستهلك حرية قبول تسوية النزاع عن طريق التحكيم أو عدم قبول ذلك. بينما هناك جانب من الفقه أسس رفض قبول عرض النزاعات الناشئة عن عقود الاستهلاك التقليدية على التحكيم لحلها على سببين هما ، الأول متعلق بطبيعة هذه العقود المختلطة أما الثاني فهو متعلق بعدم مواءمة نظام التحكيم لفض هذا النوع من المنازعات لعدم استجابته لحاجيات المستهلك ، و كذا رتب بطلان الشرط التحكيمي إذا ما كان مدرجاً ضمن بنود عقود الاستهلاك التقليدي<sup>4</sup> .

<sup>1</sup> أحمد بوقرط ، اتفاق التحكيم في منازعات عقود التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في الحقوق و العلوم السياسية ، قسم القانون الخاص ، تخصص قانون مدني معمق ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2018 – 2019 ، ص 155 – 156 .

<sup>2</sup> صفاء إسماعيل وسمي ، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ، ط1 ، مكتبة الوفاء القانونية ، الإسكندرية ، مصر، 2016 ، ص 102.

<sup>3</sup> محمد أزوا ، يوسف مسعودي ، إنفاق التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية ، المجلة الإفريقية للدراسات القانونية والسياسية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، الجزائر ، المجلد 05 ، ع 1 ، السنة 2021 ، ص 141.

<sup>4</sup> علي حسن فرج طرح البحور ، عقود المستهلكين الدولية ما بين قضاء التحكيم و القضاء الوطني ، ط 1 ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2008 ، ص 211.

هذا ولقد اعتبرت تسوية المنازعات الناجمة عن عقود الاستهلاك باللجوء إلى نظام التحكيم مخالفة للنظام العام حسب ما ذهب إليه مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ، كما أكد على أن التشريعات الخاصة بحماية المستهلك هي الواجبة التطبيق<sup>5</sup> .

و يضاف إلى هذا أن الاتفاق التحكيمي و ما يحمله من مصاريف يؤدي إلى إقبال كاهل المستهلك نتيجة لعدم مناسبة قيمة السلع و الخدمات الاستهلاكية مع التكاليف الباهظة ، و المصاريف التي تفرزها العملية التحكيمية ، و كذلك نتيجة لكون قواعد و قوانين التحكيم و الاتفاقيات الدولية الخاصة به قد تم إعدادها و صياغتها لكي تتماشى و تتناسب مع مقتضيات و متطلبات عقود التجارة الدولية<sup>6</sup> .

و كنتيجة لذلك اتجهت مختلف التشريعات التي تختص بحماية المستهلك إلى إقرار حماية قصوى للمستهلك عن طريق منع كل اتفاق بين أطراف العلاقة التعاقدية يقضي بتحديد القانون الواجب التطبيق إذا ما كان أحد أطراف هذه العلاقة التعاقدية مستهلكا ، خوفا من إمكانية عدم تطبيق قانون المستهلك الوطني الذي يتيح للمستهلك حماية أكثر ، عكس نظام التحكيم الذي يجيز لأطراف الاتفاق التحكيمي اختيار القانون الواجب التطبيق ، و بالتالي إمكانية عدم تطبيق القانون الوطني للمستهلك الذي يوفر له حماية أكبر تكون واردة<sup>7</sup> .

تجدر الإشارة في هذا الصدد أن اتفاقية روما لسنة 1980 قد تحفظت على تطبيق مبدأ سلطان الإرادة في عقود الاستهلاك، بحيث أكدت على استبعاد قانون الإرادة إذا كان يرمي إلى حرمان المستهلك من الحماية التي تنص عليها النصوص الأمرة في قانون الدولة التي يوجد بها محل إقامته العادية، و ذلك طبقا لما جاء في مضمون المادة 5/2 من هذه الاتفاقية<sup>8</sup> .

هذا و نجد بأن التشريع الفرنسي قد اتجه هو الآخر بالنص صراحة على إبطال الشرط التحكيمي الذي يكون مدرجا في عقود الاستهلاك الداخلية بين المهني والمستهلك ، و ذلك وفقا لما جاء به مضمون المادة

<sup>5</sup> محمد أزوا ، يوسف مسعودي ، اتفاق التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية ، المرجع السابق ، ص 141.

<sup>6</sup> حسام أسمة شعبان ، الاختصاص بمنازعات التجارة الإلكترونية بين القضاء الوطني و التحكيم عبر الإنترنت ، دراسة تحليلية مقارنة ، ط 1 ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، 2018 ، ص 210.

<sup>7</sup> أحمد بوقرط ، المرجع السابق ، ص 156 .

<sup>8</sup> إتفاقية روما المبرمة في 19 يونيو 1980 بشأن القانون الواجب التطبيق على الالتزامات التعاقدية.

132 من قانون حماية المستهلك الفرنسي، بحيث أقرت هذه المادة بطلان الشروط التعسفية التي تدرج في هذه العقود.<sup>9</sup>

كما تجب الإشارة كذلك أن المشرع الفرنسي من خلال المادة 2061 من القانون المدني الفرنسي رفض الاعتراف بالشروط التحكيمي الا إذا تم إدراجه في العقود التجارية البحتة ، بحيث تجب الاجازة في العقود المختلطة و بالخصوص المدنية منها ، التي تستوجب الاجازة الصريحة من قبل القانون و هو ما لا يوجد في شأنه نص صريح يخص منازعات عقود الاستهلاك.<sup>10</sup>

و هذا التوجه قد اتفق مع ما جاء به التوجيه الأوروبي رقم CE/93/13 الذي أكد بدوره على بطلان كل الشروط التعسفية التي لم تكن محلا للتفاوض بين البائع و المشتري<sup>11</sup>.

و ما يمكن استخلاصه مما سبق ذكره أن التحكيم هو نظام و طريق بديل لتسوية المنازعات تترجم شرعيته من خلال اتفاق الأطراف على اللجوء للتحكيم ، من أجل فض المنازعات الناشئة أو التي ستنشأ بينهم ، سواء كان هذا الاتفاق في صورة شرط تحكيمي مدرج كبند في العقد أو كان في صورة مشاركة تحكيم في عقد مستقل عن العقد الأصلي بعد نشوب النزاع . غير أن الطبيعة المختلطة لعقود الاستهلاك و طابعها الخصوصي التي تتميز به، و ما يميز المستهلك من نقص في الخبرة و اعتباره دائما طرفا ضعيفا في مواجهة المهني أو المحترف ، و احتياجه لأقصى حماية أدى ببعض فقهاء النظرية التقليدية رفض الاتفاق التحكيمي إذا ما كان في شكل شرط تحكيمي ضمن بنود العقد و اعتباره باطلا ، و على العكس من ذلك فإذا اتفق أصحاب هذه النظرية على صحة و جواز الاتفاق التحكيمي إذا كان في صورة مشاركة تحكيم ، التي يتم

<sup>9</sup> حسام أسامة شعبان ، المرجع السابق ، ص 211.

<sup>10</sup> Art 2061 du code civil français : << la clause compromissoire doit avoir été acceptée par la partie a la quelle on l'oppose... lorsque l'une des parties n'a pas contracté dans le cadre de son activité professionnelle, la clause ne peut lui être opposée >> Disponible sur le site : [www.legifrance.gov.fr](http://www.legifrance.gov.fr)

تم الاطلاع عليه : 2024-05-29.  
على الساعة : 15:55.

<sup>11</sup> Directive n°93-13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TEXT/?uri=CELEX%3A31993L0013eur>

تم الاطلاع عليه : 2024-05-01.  
على الساعة : 11:16.

الاتفاق عليها لاحقا بعد نشوب النزاع بين المستهلك و المهني على أن تتيح للمستهلك إما قبول اللجوء للتحكيم أو رفضه، مما يجعلها تخلو من طابع التعسفية<sup>12</sup>.

### المطلب الثاني : قابلية اللجوء للتحكيم لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية

لقد اتفقت أغلب التشريعات المختلفة على أن الاتفاق التحكيمي يمنح للهيئة التحكيمية سلطة تسوية أي نزاع يطرح عليها عن طريق اتفاق الأطراف المتنازعة، بصرف النظر عن صفة الأطراف و كذا مجال منازعتهم، حيث أنه للأطراف في عقد الاستهلاك أن يقوموا بإدراج بند يفيد التوجه نحو نظام التحكيم لتسوية ما ينشأ بينهم من منازعات، شريطة عدم مخالفة النظام العام و الآداب العامة.

و عليه بالإمكان تسوية منازعات عقود الاستهلاك بواسطة الاتفاق التحكيمي شريطة أن يكون وفقا لقواعد ثابتة و صارمة، التي تراعي مصلحة كل من المستهلك بصفة خاصة كونه الطرف الضعيف في هذه العلاقة العقدية و المهني<sup>13</sup>.

و كنتيجة للتطور الهائل و الكبير الذي مس عقود التجارة الدولية و الذي أدى إلى ظهور عقود التجارة الإلكترونية، و بالتالي ظهرت أيضا عقود الاستهلاك الإلكترونية التي انتشرت بصورة كبيرة ، و معها ازداد حجم المنازعات التي تنشأ بمناسبةها، بحيث أدى هذا الوضع إلى الاختلاف حول مدى قابلية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية للتسوية عن طريق اللجوء للتحكيم . حيث أنه يتنازل المستهلك مسبقا عن الحماية التي يقرها له قانونه الوطني عندما يكون بصدد شرط تحكيم إلكتروني ، فيما تتيح له مشاركة التحكيم الإلكترونية حق الاختيار بين اللجوء لنظام التحكيم لتسوية المنازعة التي ثارت بمناسبة عقد الاستهلاك الإلكتروني، أو اللجوء إلى القضاء الوطني الذي يمنحه حماية أكبر<sup>14</sup>.

كما أن هذا التطور الذي شهدته وسائل الاتصال الحديثة خصوصا بظهور الإنترنت قد أثر بدوره على التحكيم ، و هو بالتالي ما جعل كل الحجج التي أقام عليها أصحاب النظرية التقليدية رفضهم اللجوء للتحكيم

<sup>12</sup> علي حسن فرج طرح البحور ، المرجع السابق ، ص 209 – 210 .

<sup>13</sup> رحيمة شلغوم ، نادية بلعباس ، الوساطة كنموذج أمثل لحل المنازعات في مجال الاستهلاك ؟ ، في كتاب الملتقى بعنوان الطرق البديلة لتسوية النزاعات في التشريعات المقارنة بين النص و التطبيق ، ط 1 ، المركز المغربي – شرق أدنى للدراسات الإستراتيجية ، المملكة المتحدة – بريطانيا - ، جوان 2023 ، ص 128 .

<sup>14</sup> أحمد بوقرط ، المرجع السابق ، ص 156 .

لتسوية منازعات عقود الاستهلاك، محل مواجهة لأنها كانت قد اعتمدت قبل ظهور شبكة الإنترنت و عقود التجارة الإلكترونية، و أيضا قبل ظهور الطرق البديلة لتسوية المنازعات بطريقة إلكترونية<sup>15</sup>.

فعدم تحقيق التحكيم الإلكتروني في منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية للحماية الكافية عوض عن القضاء الوطني قد أصبح أمرا غير صائب<sup>16</sup>. بحيث ظهرت مراكز تختص بتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية، و التي عملت على وضع قواعد قانونية تتماشى و تتناسب مع الطبيعة الخاصة لعقود الاستهلاك، الأمر الذي جعل من بعض فقهاء النظرية التقليدية يتخلون عن فكرة الطبيعة التعسفية للاتفاق التحكيمي في عقود الاستهلاك الإلكترونية<sup>17</sup>.

كما تجب الإشارة بأنه قد قامت المراكز التحكيمية الإلكترونية المتخصصة بهدف توفير أقصى حماية قانونية للمستهلك، بوضع آليات جديدة و التي من بينها نجد التحكيم الملزم لجانب واحد، حيث وفقه بإمكان المستهلك عدم قبول اللجوء للتحكيم الإلكتروني بغية حل منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية، مع الإبقاء على حقه في اللجوء للقضاء في أجل معين بحيث لا يكون بحاجة إلى حماية خاصة.

إن منح حق الاختيار للمستهلك باللجوء إلى القضاء أو التوجه نحو التحكيم الإلكتروني لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية، هو بمثابة ضمان لحماية حقوق المستهلك، غير أن الطرف الآخر المتمثل في المهني لا يتمتع بهذا الحق و يلتزم بما اختاره المستهلك، و يكون حق الخيار هذا مدرج في العقد<sup>18</sup>.

### المبحث الثاني : إبرام الاتفاق التحكيمي في عقود الاستهلاك الإلكترونية

سوف نستعرض في هذا المبحث كيفية إبرام الاتفاق التحكيمي في عقود الاستهلاك الإلكترونية في (المطلب الأول)، ثم نواصل من خلال تقدير مواءمة الاتفاق التحكيمي في تسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية ضمن (المطلب الثاني).

<sup>15</sup> حسام أسامة شعبان، المرجع السابق، ص 215.

<sup>16</sup> أحمد بوقرط، المرجع السابق، ص 156.

<sup>17</sup> كريم بوديسة، التحكيم الإلكتروني كوسيلة لتسوية منازعات عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، تاريخ المناقشة 06 - 2012، ص 54.

<sup>18</sup> أحمد بوقرط، المرجع السابق، ص 157.



**المطلب الأول : كيفية إبرام الاتفاق التحكيمي في عقود الاستهلاك الإلكترونية**

في هذا المطلب سوف نستعرض مختلف صيغ إبرام الاتفاق التحكيمي في عقود الاستهلاك الإلكترونية لحل المنازعات الناشئة أو التي ستنشأ بمناسبةها ، ففي ( الفرع الأول ) نتطرق إلى إبرام الاتفاق التحكيمي عن طريق مراكز التسوق الإلكترونية " MARKET PLACES " ، ثم نواصل في ( الفرع الثاني ) من خلال إبرام الاتفاق التحكيمي عن طريق علامات الثقة " TRUST MARKS " ، وأخيرا في ( الفرع الثالث ) نتطرق إلى إبرام الاتفاق التحكيمي بطريقة فردية .

**الفرع الأول: إبرام الاتفاق التحكيمي عن طريق مراكز التسوق الإلكترونية****" MARKET Places "**

يستوجب علينا قبل التطرق إلى طريقة إبرام الاتفاق التحكيمي عن طريق مراكز التسوق الإلكترونية أن ننوه إلى أنه لا يوجد أي اختلاف بين الاتفاق التحكيمي التقليدي و الاتفاق التحكيمي الإلكتروني، إلا في كونه يتم بوسائل و وسائط إلكترونية حديثة و التي تقدمها شبكة الإنترنت الدولية<sup>19</sup>.

فلقد جاء في مضمون المادة 2/1040 منها من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية الجزائري رقم 09-08 المعدل و المتمم بالقانون 13-22 بأنه « يجب من حيث الشكل ، و تحت طائلة البطلان أن تبرم اتفاقية التحكيم كتابة ، أو بأية وسيلة اتصال أخرى تجيز الإثبات بالكتابة »<sup>20</sup>.

و منه يعرف الاتفاق التحكيمي الإلكتروني بأنه اتفاق إرادة طرفين على اللجوء للتحكيم لتسوية كل أو بعض المنازعات التي نشأت أو قد تنشأ بينهما، بمناسبة علاقة قانونية معينة عقدية أو غير عقدية عبر وسائل الاتصال الإلكترونية<sup>21</sup>.

<sup>19</sup> يوسف مسعودي ، التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية منازعات المستهلك المبرمة عبر شركة الإنترنت ، المجلة الإفريقية للدراسات القانونية و السياسية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، الجزائر ، المجلد 01 ، ع 01 ، السنة جوان 2017 ، ص 13.

<sup>20</sup> المادة 1040 / 2 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية الجزائري رقم 09-08 مؤرخ في 25 فيفري 2008 ، الصادر في 23 أبريل 2008 ، ج . ر ، ع 21 ، 2008 ، المعدل و المتمم بالقانون 22 - 13 المؤرخ في 12 يوليو 2022 ، ج . ر ، ع 45 ، الصادر بتاريخ 17 يوليو 2022 .

<sup>21</sup> يوسف مسعودي ، التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية منازعات المستهلك المبرمة عبر شركة الإنترنت ، المرجع السابق ، ص 13.

لقد أدى التطور الهائل و الكبير الذي مس مجال تكنولوجيايات الاتصال و المعلومات إلى ظهور هيئات و مراكز تحكيمية إلكترونية تختص في تسوية منازعات عقود التجارة الإلكترونية ، و التي تختص بدرجة أولى بحماية المستهلك من الشروط التعسفية، بحيث تعتمد على صيغ و آليات يكون في غالبا الاتفاق التحكيمي فيها في صورة مشاركة تحكيمية.

حيث أن المستهلك الطرف الضعيف في عقود الاستهلاك بصفة عامة و عقود الاستهلاك الإلكترونية بصفة خاصة، يحتاج إلى تقرير حماية دولية خاصة و التي تعنى بها مراكز و هيئات التحكيم الإلكترونية نتيجة للفجوة الكبيرة التي توجد بين المتدخل أو المهني و المستهلك . فهذه الهيئات و المراكز التحكيمية الإلكترونية أضحت مختصة و مهتمة بصياغة قواعد قانونية و صيغ تتوافق مع الطبيعة الخاصة لعقود الاستهلاك الإلكترونية، و التي اتفقت حول أن يكون الاتفاق التحكيمي في هذه العقود في صيغة مشاركة تحكيمية بهدف تقرير أقصى حماية ممكنة للمستهلك في هذه العلاقة التعاقدية<sup>22</sup>.

فنتيجة للتطور الكبير في المعاملات التجارية عبر الإنترنت و خصوصا عمليات و معاملات الاستهلاك، تم العمل على إنشاء مراكز تجارية تنشط عبر شبكة الإنترنت و التي تسمى بمراكز التسوق الإلكترونية " MARKET PLACES " <sup>23</sup> .

تحتوي هذه المراكز على العديد من البائعين و العارضين للمنتجات بحيث تعمل في مجموعة واحدة و التي تستفيد من المزايا التي تمنحها هذه المراكز، و في المقابل يقع عليها الالتزام بمجمل القواعد و النصوص القانونية التي تسنها.

فتهدف هذه المراكز الإلكترونية إلى تقديم خدمة للمستهلك و ذلك عن طريق تدخلها في تنظيم متجر البائع الإلكتروني، إضافة إلى تقديم أفضل العروض للمستهلك و بأسعار معقولة ، كما تعمل على ضمان مواجهة البائع في حالة الخروج أو عدم تطبيق القواعد التي ينص عليها المركز.

كما تعمل هذه المراكز المتخصصة في التسوق الإلكتروني على إلزام البائع بقبول تسوية النزاع إلكترونيا في حالة ما أبدى المستهلك رغبته بقبول هذه الطريقة لتسوية النزاع، بطريقة مباشرة عند الضغط على الأيقونة

<sup>22</sup> محمد أزوا ، الآليات القانونية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني ، رسالة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في الحقوق ، تخصص قانون خاص معمق ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، الجزائر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، قسم الحقوق ، 2020 - 2021 ، ص 267.

<sup>23</sup> محمد أزوا ، الآليات القانونية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني ، المرجع السابق ، ص 270.

التي تفيد القبول ، و بعدها يقوم المركز بالرد في البريد الإلكتروني على قبول التسوية الإلكترونية ، و الذي يحتوي على اسم المستخدم و كلمة السر<sup>24</sup> . و هو ما ينفي عن ذلك صفة التعسفية و من أبرز هذه المراكز نجد موقع ( EBay )<sup>25</sup> .

و ما تجب الإشارة إليه أنه في هذه الصيغة للتسوية يقع على عاتق المستهلك خيار اللجوء إلى القضاء المختص بنظر النزاع ، أو قبول اللجوء للتحكيم الإلكتروني الذي يقدمه مركز التسوق الإلكتروني ، حيث تترجم صورة هذا الاتفاق التحكيمي في صيغة مشاركة تحكيمية، و التي لقت قبول الفقه في عقود الاستهلاك الإلكترونية و التي تخلو من أي تعسف من طرف البائع<sup>26</sup> .

### الفرع الثاني : إبرام الاتفاق التحكيمي عن طريق علامات الثقة "TRUST MARKS"

بغية تعزيز حماية المستهلك في تعاملاته التي تتم عن بعد عن طريق شبكة الإنترنت و كذا تعزيز ثقة المستهلك في البائع و في علاماته التجارية ، ثم العمل على إنشاء المراكز التي تختص بتسوية المنازعات بطريقة إلكترونية . حيث تقوم بعملها بواسطة شبكة الإنترنت و ذلك عن طريق إعداد آليات و أساليب تهدف إلى تعزيز تنظيم التجارة الإلكترونية ذاتيا ، إضافة إلى تعزيز ثقة المستهلك عبر الخط ، فمن بين هذه الأساليب نجد آلية منح شهادة مصادق عليها يطلق عليها بعلامات الثقة، و التي عن طريقها يرخص للبائع المعتمد لدى هذه المراكز بعرض علامة الثقة على الموقع الإلكتروني الخاص به بهدف كسب ثقة العملاء و في مقابل ذلك يقدم ضمانات معينة و تفرض عليه التزامات<sup>27</sup> .

كما تتيح علامة الثقة المقدمة للبائع من طرف المركز للمستهلك عبر الخط على أن البائع قد تعهد و التزم بقبول التسوية وفق الصيغة التي يعرضها المركز إضافة إلى إثبات عضويته لديه ، و كل هذا يكون

<sup>24</sup> محمد محمد حسن الحسني ، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الدولي الخاص ، د . ط ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2013 ، ص 195 .

<sup>25</sup> محمد أزوا ، يوسف مسعودي ، إتفاق التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية ، المرجع السابق ، ص 142 - 143 .

<sup>26</sup> محمد أزوا ، الآليات القانونية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني ، المرجع السابق ، ص 270 .

<sup>27</sup> Alan Wiener : Regulations and Standards for online dispute resolution a Primer for Policymakers and stakeholders(Part2), Available online : <https://ww.mediate.com/articles/awiener3.cfm>

تم الاطلاع عليه : 2024-05-06 .

على الساعة : 15 : 14 .

وفقا لعقد مبرم بين البائع و المركز . و يقع على عاتق البائع أن يقوم بدفع مجمل الرسوم و التكاليف التي تغطي عملية التسوية في هذا المركز .

و تعمل هذه المراكز على مراجعة كل العروض المقدمة من طرف البائع قبيل عرضها على المستهلك الإلكتروني ، خاصة العمل على التأكد من مناسبتها سواء ماليا أو فنيا وفقا لقواعد قانونية محددة مسبقا و التي لا يجوز مخالفتها في جميع العروض المقدمة في شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى إلزامها للبائع على اللجوء إلى هذه المراكز المتخصصة بغرض تسوية النزاعات التي تنشأ بينه و بين المستهلك بمناسبة عقد الاستهلاك الإلكتروني<sup>28</sup> .

حيث أنه بمجرد أن يقبل المستهلك عبر الخط عملية التسوية المقدمة من هذه المراكز، يلتزم البائع بقبول تسوية المنازعات التي نشأت بينه و بين المستهلك ، و عليه يملك المركز سلطة إجبار البائع من أجل تنفيذ مجمل الأحكام الصادرة منه ، و إذا لم يتقيد بذلك يقوم المركز بسحب علامة الثقة المقدمة و يحظر عليه وضعها على الموقع الإلكتروني الخاص به<sup>29</sup> .

و تهدف هذه الآليات إلى التعزيز من حماية المستهلك في هذه العقود و كذا محاولة تحقيق عدالة تتناسب و تتماشى مع قيمة نزاعات عقود الاستهلاك الإلكتروني و تكون فعالة ، فمختلف هذه المراكز تباشر بعملية التفاوض بين الأطراف المتنازعة عند بداية عملية التسوية الإلكترونية ، غير أنها إذا لم تصل إلى حل النزاع تجري عملية الوساطة ، فإذا لم تحقق الوساطة الهدف المرجو منها يعرض المركز عملية التسوية عن طريق التوجه نحو التحكيم الإلكتروني كمرحلة أخيرة<sup>30</sup> .

يتضح لنا وفق لما تم تبيانه في الأعلى ان التسوية وفقا لما تعتمد عليه هذه المراكز المتخصصة عن طريق التوجه للتحكيم الإلكتروني ، أنه الاتفاق التحكيمي دائما ما يأخذ صيغة المشاركة التحكيمية دون صيغة الشرط التحكيمي و هو ما يجعله مقبولا في تسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني، و التي تغيب عليه صفة التعسفية على عكس ما كان متفق عليه بخصوص الشرط التحكيمي.

<sup>28</sup> محمد محمد حسن الحسني ، المرجع السابق ، ص 193.

<sup>29</sup> حسام أسامة شعبان ، المرجع السابق ، ص 215.

<sup>30</sup> محمد أزوا ، الآليات القانونية لتسوية منازعات عقود المستهلك الإلكتروني ، المرجع السابق ، ص 269.

بحيث نلاحظ عدم وجود أي اتفاق بين البائع و المستهلك الإلكتروني بشكل مسبق للجوء للتحكيم الإلكتروني ، فالعقد هنا يبرم بين مركز التسوية و البائع و بالتالي يقع على البائع الالتزام بما تنص عليه القواعد المعمول بها في المركز ، و يبقى الخيار هنا للمستهلك عند قيام النزاع سواء قبول إجراءات التسوية الإلكترونية أو الإبقاء على حقه في اللجوء للقضاء صاحب الولاية في النزاع<sup>31</sup> .

### الفرع الثالث : إبرام الاتفاق التحكيمي بطريقة فردية

في صيغة إبرام الاتفاق التحكيمي بطريقة فردية يقوم المستهلك بالاتفاق مع البائع عن طريق تقديم طلب يتمثل في المشاركة التحكيمية الإلكترونية، و التي تكون بعد حدوث النزاع من أجل اللجوء إلى مركز من مراكز تسوية النزاعات إلكترونية، و التي تكون متاحة للجميع دون استثناء بحيث في هذه الحالة يتم تحديد مركز التسوية الإلكترونية بعد نشأة النزاع على عكس الصيغتين السابقتين<sup>32</sup> .

ما يعاب على هذه الصيغة عدم مجانية نفقات و مصاريف التسوية الإلكترونية بالنسبة للمستهلك كما أن مركز التسوية ليس بمقدوره ان يجبر البائع بتنفيذ الأحكام و القرارات التي تصدر منه في هذه الصيغة مما تجعلها أقل فاعلية من الصيغ السالفة الذكر ، مما يجعل مركز التسوية دائما ما يذهب للبحث عن آليات أخرى بغية تنفيذ الأحكام و القرارات الصادرة منه<sup>33</sup>.

### المطلب الثاني : تقدير مواءمة الاتفاق التحكيمي في تسوية منازعات عقود المستهلك الإلكترونية

لقد كان تقرير و توفير الحماية اللازمة للمستهلك أكبر حاجز أمام اللجوء إلى التحكيم بصفة عامة و التحكيم الإلكتروني بصفة خاصة، من أجل البث في النزاعات التي قد تنشأ عن عقود المستهلك

<sup>31</sup> حسام أسامة شعبان ، المرجع السابق ، ص 216.

<sup>32</sup> حسام أسامة شعبان ، المرجع السابق ، ص 218.

<sup>33</sup> Susan Lott, Marie Hélène Beaulieu and Jannick Desforges : Mandatory Arbitration and consumer Contracts ISBN 1-895060-66-4 November 2004, Availbale Online : [https://www.piac.ca/wpcontent/uploads/2014/11/mandatory\\_arbitration.pdf](https://www.piac.ca/wpcontent/uploads/2014/11/mandatory_arbitration.pdf)

تم الاطلاع عليه 2024-05-06.

على الساعة : 42 : 18.

الإلكترونية<sup>34</sup> ، حيث نجد أن أغلب التشريعات و الأنظمة القانونية قد رفضت هذا التوجه بل و عملت على تعميم هذا الحظر ليس فقط في العقود الداخلية بين المستهلك و المتدخل بل حتى على عقود الاستهلاك الدولية ، مبررة موقفها بإلزامية توفير أقصى حماية ممكنة للمستهلك لمواجهة الشروط التعسفية التي قد يفرضها عليه المتدخل.

لكن و في مقابل ذلك و نتيجة للتطور الذي مس وسائل و وسائط الاتصال الحديثة و خاصة ظهور الإنترنت قد عمل على تغيير وجهات نظر أصحاب الموقف الراض للجوء للتحكيم في مجال عقود الاستهلاك الإلكترونية ، بحيث أضحت التحكيم الإلكتروني من أبرز الوسائل البديلة لتسوية منازعات عقود التجارة الإلكترونية و خصوصا عقود الاستهلاك الإلكترونية، بحيث أكد بأنه وسيلة ناجعة ظهرت خصيصا لتسوية هذه المنازعات التي تنشأ بمناسبة هذه العقود المختلفة التي ملاها البيئة الإلكترونية الأمر الذي أدى إلى ظهور مراكز تسوية إلكترونية متخصصة و متعددة، و التي تعمل على صياغة قواعد قانونية ملائمة تهدف إلى تحقيق مصلحة المستهلك خلافا لنظام التحكيم التقليدي الذي يهدف إلى تسوية منازعات عقود التجارة الدولية ، فهذه المراكز أصبحت تتيح للمستهلك في أي مكان كان أن يلجأ للتحكيم الإلكتروني و الحصول على حقه بتكاليف تتناسب مع قيمة المنازعة.

وما يميز قرارات هذه المراكز كونها في أغلب الأحيان ما تكون ملزمة لجانب واحد المتمثل في البائع و ذلك راجع أساسا للعقد المبرم بين المركز و البائع ، في حين يملك المستهلك حق قبول أو رفض اللجوء للتحكيم أو اختيار القضاء لنظر النزاع . بالإضافة إلى ظهور التحكيم الغير ملزم و الذي لا يعد ملزما إلا بعد موافقة الطرفين عليه لكي يصبح واجب التنفيذ.

مثلا أشرنا سابقا فإن ظهور مراكز التسوية الإلكترونية التي تختص بتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية تعمل على تسهيل مطالبة المستهلك بحقه ،دون الحاجة إلى التنقل و حتى إذا اقتضت عملية التسوية تحمل مصاريف فهي تكون معقولة و تتناسب مع قيمة النزاع . بحيث أصبحت تعمل على صياغة لوائح و قواعد قانونية التي تساعد على إجبار البائعين على التقيد بالالتزامات المفروضة عليهم كإجبارهم على التوجه إلى هذه المراكز للبحث في منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني ، إضافة إلى تحملهم كافة الأعباء المالية و التي تقتطع مسبقا من اشتراكاتهم ، و هو ما يهدف إلى تعزيز ثقة المستهلك الإلكتروني<sup>35</sup>.

<sup>34</sup> محمد أزوا ، الآليات القانونية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني ، المرجع السابق ، ص 273.

<sup>35</sup> محمد محمد حسن الحسني ، المرجع السابق ، ص 198.

إن مراكز التسوية الإلكترونية توفر للمستهلك الإلكتروني سرعة الفصل في النزاع و هو ما يعمل على تمكين المستهلك من استيفاء حقه كاملاً، خلافاً للقضاء العادي و خصوصاً لما يكون موضوع النزاع متعلقاً بإثبات عيوب خفية أو سلع استهلاكية سريعة التلف<sup>36</sup>.

هذا كله جعل العديد من التشريعات تذهب إلى التراجع عن موقفها الرافض للاتفاق التحكيمي في عقود الاستهلاك الإلكترونية، و على سبيل المثال نجد أن المحاكم الأمريكية قد قبلت الشرط التحكيمي في عقود الاستهلاك الإلكترونية و بالنظر إذا تحمل البائع كل تكاليف العملية التحكيمية<sup>37</sup>.

و أخيراً ما يمكن استخلاصه أن التحكيم الإلكتروني خصوصاً عندما يتم اللجوء إليه لحل منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية، أضحى وسيلة فعالة للبت في هذا النوع من المنازعات بالنظر للسرعة التي يوفرها في الفصل في المنازعات و كذا قلة مصاريف و تكاليف العملية التحكيمية الإلكترونية التي تتماشى و تتناسب مع قيمة النزاع ، و ما سهل ذلك هو ظهور مراكز التسوية الإلكترونية التي ذكرناها سابقاً التي تعنى بحماية المستهلك الإلكتروني في مواجهة البائعين ، من خلال حمايته من الشروط التعسفية و كذا العمل على إجبار البائعين على تنفيذ مجمل الالتزامات الملقاة عليهم ، مما يساهم في توفير الأمن القانوني و زيادة ثقة المستهلك بغية المواصلة في إبرام هذا النوع من العقود دون تخوف.

و لقد سهل تطوير قواعد و لوائح التحكيم الإلكتروني و التي أصبحت تستجيب لمتطلبات عقود الاستهلاك الإلكترونية، بحيث أصبح من السهل تنفيذ القرارات و الأحكام التحكيمية التي تصدرها هيئات التحكيم الإلكتروني من خلال اعتماده على أساليب مختلفة أبرزها وسائل التنفيذ الذاتي التي تجبر المتعاملين على تنفيذ هذه القرارات التحكيمية<sup>38</sup>.

### خاتمة :

من خلال دراستنا هذه تجلت لنا فعالية و نجاعة نظام التحكيم في تسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكترونية رغم أنه في البداية قد لاقى انتقادات عدة حالت دون إعماله لتسوية هذا النوع من المنازعات من قبل الققه و التشريعات المختلفة ، غير أنه مع ظهور الإنترنت و كذا نتيجة للتطور الذي ساهمت فيه في مجال التجارة الدولية و وسائل و وسائط التواصل الحديثة فقد تم العدول عن هذه الفكرة بحيث ظهر التحكيم الإلكتروني كنظام حديث و مطور عن التحكيم التقليدي، بحيث يجري عن بعد و يوفر و يقتصد في الوقت و يقلل من تكاليف و مصاريف العملية التحكيمية ، و هو ما جعل منه أكثر ملائمة لتسوية منازعات عقود

<sup>36</sup> علي حسن فرح طرح البحور ، المرجع السابق ، ص 231.

<sup>37</sup> حسام أسامة شعبان ، المرجع السابق ، ص 221.

<sup>38</sup> محمد أزوا ، الآليات القانونية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني ، المرجع السابق ، ص 295.

الاستهلاك الإلكتروني خصوصا مع ظهور تلك المراكز المتخصصة التي أضحت تعمل جاهدة على توفير أقصى حماية ممكنة للمستهلك الإلكتروني .

و لقد توصلنا في دراستنا هذه إلى النتائج و التوصيات التالية :

#### - النتائج :

- إن اللجوء للتحكيم الإلكتروني للبحث في منازعات عقود المستهلك الإلكترونية في وقتنا الحالي أصبح من الطرق الناجعة بالنظر لما يحققه من حماية للمستهلك و مناسبتة للطبيعة و البيئة الإلكترونية التي تبرم فيها هذه العقود.

- إن ظهور المراكز المتخصصة في تسوية منازعات عقود المستهلك الإلكترونية عزز من ثقة المستهلك لإبرام مثل هذا النوع من العقود عن بعد ، بحيث أصبحت تعمل جاهدة على وضع و صياغة قواعد حماية مرنة تتماشى مع الطبيعة الخاصة لهذه العقود و قيمتها.

- أصبحت الصيغة الأكثر شيوعا لإبرام الاتفاق التحكيمي في عقود المستهلك الإلكترونية هي مشاركة التحكيم التي تبرم بعد حدوث النزاع ، و التي تخلع صفة التعسفية على التحكيم الذي يتم في هذه العقود.

- بالرغم من ظهور المراكز المتخصصة في تسوية منازعات عقود المستهلك الإلكترونية و اعتمادها على الوساطة و التحكيم إلا أنها أبقّت على حق المستهلك في اللجوء للقضاء الوطني ، بحيث يعتبر التحكيم في هذه المراكز ملزم لجانب واحد و هو البائع.

#### - التوصيات :

- ضرورة التوجه نحو الاعتماد على الطرق البديلة لتسوية المنازعات الإلكترونية في العقود التجارية عامة و في منازعات عقود المستهلك بصفة خاصة نظرا لأنه في غالب الأحيان ما يكون موضوعها سلع أو خدمات سريعة التلف ، مما يستدعي سرعة الفصل فيها.

- ضرورة العمل على إنشاء مراكز تختص بتسوية منازعات عقود التجارة المختلفة و كذا العقود المتعلقة بالمستهلك ، خصوصا و أنه قد تم تعديل قانون الإجراءات المدنية و الإدارية بحيث قد نص في التعديل الأخير له على إنشاء سبعة أقطاب تجارية متخصصة.

- ضرورة تعديل قانون حماية المستهلك الجزائري و جعله يتماشى مع متطلبات عقود المستهلك الإلكترونية و كذا كل النصوص القانونية المتصلة به خصوصا قانون التجارة الإلكترونية رقم 18 - 05.



قائمة المصادر و المراجع :

أولا : النصوص القانونية :

1- الاتفاقيات الدولية :

- اتفاقية روما المبرمة في 19 يونيو 1980 بشأن القانون الواجب التطبيق على الالتزامات التعاقدية.

2- القوانين :

أ- باللغة العربية :

- قانون الإجراءات المدنية و الإدارية الجزائري رقم 08 - 09 المؤرخ في 25 فيفري 2008 ج . ر ع 21 ، 2008 ، المعدل و المتمم بالقانون رقم 22 -13 المؤرخ في 12 يوليو 2022 ج . ر ، ع 45 الصادر بتاريخ 17 يوليو 2022.

ب- باللغة الأجنبية :

- Directive n°93-13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TEXT/?uri=CELEX%3A31993L0013eur>
- Code civil français Disponible sur le site : [www.legifrance.gov.fr](http://www.legifrance.gov.fr)

ثانيا : الكتب :

- صفاء إسماعيل وسمي، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ، ط 1 ، مكتبة الوفاء القانونية الإسكندرية ، مصر ، 2016.

- حسام أسامة شعبان ، الاختصاص بمنازعات التجارة الإلكترونية بين القضاء الوطني و التحكيم عبر الإنترنت دراسة تحليلية مقارنة ، ط 1 ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، 2018.

- علي حسن فرح طرح البحور ، عقود المستهلكين الدولية ما بين قضاء التحكيم و القضاء الوطني ، ط 1 دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2008.

- محمد محمد حسن الحسني ، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الدولي الخاص ، د . ط ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2013.

ثالثا : الرسائل و المذكرات :

1- رسائل الدكتوراه :

- أحمد بوقرط ، اتفاق التحكيم في منازعات التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه  
الطور الثالث في الحقوق ، تخصص قانون مدني معمق ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، قسم القانون  
الخاص ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2018 – 2019.

- محمد أزوا ، الآليات القانونية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك الإلكتروني ، رسالة لنيل شهادة دكتوراه  
الطور الثالث في الحقوق ، تخصص قانون خاص معمق ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، الجزائر ، كلية  
الحقوق و العلوم السياسية ، قسم الحقوق ، 2020 – 2021.

## 2- رسائل الماجستير :

- كريم بوديسة ، التحكيم الإلكتروني كوسيلة لتسوية منازعات عقود التجارة الإلكترونية ، مذكرة لنيل شهادة  
الماجستير في القانون ، تخصص قانون التعاون الدولي ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة مولود  
معمري ، تيزي وزو ، تاريخ المناقشة 20 – 06 – 2012.

## رابعا :المقالات :

### 1-باللغة العربية :

- رحيمة شلغوم ، نادية بلعباس ، الوساطة كنموذج أمثل لحل المنازعات في مجال الاستهلاك ؟ ، في كتاب  
الملتقى بعنوان الطرق البديلة لتسوية النزاعات في التشريعات المقارنة بين النص و التطبيق ، ط 1 ، المركز  
المغربي - شرق أدنى للدراسات الإستراتيجية المملكة المتحدة - بريطانيا - ، جوان 2023.

- محمد أزوا ، يوسف مسعودي ، اتفاق التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية منازعات عقود الاستهلاك  
الإلكترونية المجلة الإفريقية للدراسات القانونية و السياسية ، جامعة أحمد دراية أدرار ، الجزائر ، المجلد  
05 ، ع 01 السنة 2021.

- يوسف مسعودي ، التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الإنترنت  
المجلة الإفريقية للدراسات القانونية و السياسية ، جامعة أحمد دراية أدرار ، الجزائر ، المجلد 01 ، ع 01  
السنة جوان 2017.

### 2-باللغة الأجنبية:

- Alan Wiener : Regulations and Standards for online dispute resolution a Primer  
for Policymakers and stakeholders(Part2), Available online :  
<https://ww.mediate.com/articles/awienner3.cfm>

- Susan Lott, Marie H el ene Beaulieu and Jannick Desforbes : Mandatory Arbitration and consumer Contracts ISBN 1-895060-66-4 , November 2004, Availbale Online :  
[https://www.piac.ca/wpcontent/uploads/2014/11/mandatory\\_arbitration.pdf](https://www.piac.ca/wpcontent/uploads/2014/11/mandatory_arbitration.pdf)