الوساطة الالكترونية كآلية لتسوية منازعات التجارة الالكترونية

E-mediation as a mechanism for resolving e-commerce disputes

د.ضريفي نادية [1]، ط.د. مقران سماح [2]

[1] جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، Nadia.drifi@univ-msila.dz

[2] جامعة قاصدي مرباح - ورقلة ، mokrane.samah@univ-ourgla.dz

تاريخ الاستلام: 2020/06/02 تاريخ القبول: 2020/08/31 تاريخ النشر: 2020/12/21

ملخص:

إن التطور التكنولوجي و دخول شبكة الانترنت بصورة غير مسبوقة، عالم الأنشطة التجارية و المعاملات المالية، كل هذه التطورات حضرت لنشأت أسواق الكترونية تختلف من حيث وجودها وطبيعتها عن الأسواق العادية ،فالمقصود هنا بتعبير التجارة الالكترونية تلك التجارة الممكنة بواسطة تقنيات الانترنيت، و التي كتب لها الانتشار و التطور المضطرد، بفضل ما له من مميزات هي في الحقيقة ليست في ذات التبادل التجاري وإنما فيما وفرته هذه التقنية الحديثة من تسهيلات .

ومثله مثل الأسواق العادية فمن المتوقع أن تحدث في بيئة التجارة الالكترونية منازعات ، لذلك اتجه التفكير إلى تسويتها باستخدام وسائل إلكترونية بمعنى أن إجراءاتها تجري عبر شبكة الاتصال الإلكتروني، دون حاجة لتواجد أطراف عملية التسويق في مكان واحد ومن بين أهم هذه الوسائل القديمة الحديثة هي الوساطة الالكترونية التي ساعدت الكثير من الأطراف على تسوية منازعاتهم في وقت قصير وسرعة لا متناهية وخاصة من حيث الإجراءات .

كلمات مفتاحية: الوساطة ، التجارة الالكترونية ، منازعات ، أسواق إلكترونية .

Abstract:

The development of technology and the unprecedented entry of the Internet, the world of commercial activities and financial transactions, all these developments came to the emergence of electronic markets differ in terms of existence and nature of the normal markets, what is meant by the expression of

المنارة للاستشارات

ww

e-commerce that possible trade through Internet technologies, and wrote to it The proliferation and steady development, thanks to its advantages are in fact not in the same trade exchange, but provided by this modern technology facilities.

As in ordinary markets, it is expected that in the e-commerce environment there will be disputes. Therefore, the idea is to solve them by means of electronic means, meaning that their procedures are conducted via the electronic network, without the need for parties to the marketing process in one place. Which has helped many parties resolve their disputes in a short time and with infinite speed, especially in terms of procedures.

Keywords: Brokerage, e-commerce, disputes, e-markets.

المؤلف المرسل: د. ضريفي نادية ، **الإيميل:** Nadia.drifi@univ-msila.dz

مقدمة :

إن المعاملات التجارية بين البشر قديمة قدم الأزل ،إلا أنه في السنوات القلائل الماضية حدثت ثورة في تقنية الاتصالات المتطورة والمعلومات المتدفقة ، وكان من الطبيعي أن يكون مجال النشاط التجاري أكثر مجالات النشاط الإنساني استجابة لاستعمال وسائل الاتصالات الحديثة لتسير معاملاتها . وقد شملت هذه الاستجابة كافة المشروعات من مختلف القطاعات .

من المتوقع أن ينشأ بين أطرافه في بيئة الانترنت نزاع و إشكالات غير معروفة مسبقا نظرا لطبيعتها والتي تتعلق بانعقاد العقد وتنفيذه أو تفسيره أو إثباته العقد ، وفي سبيل حل هذه النزاعات الحاصلة في البيئة الرقمية ظهرت العديد من الوسائل السلمية كالصلح و المفاوضات والتوفيق والتحكيم وكذلك الوساطة حيث تعتبر الوساطة إحدى طرق تسوية المنازعات بصورة عامة ولما كان موضوع الوساطة من الموضوعات المستحدثة

المنارة للاستشارات
ww

وفي طور النشوء ولم تنتشر بصورة كبيرة كما هو شأن التحكيم ،فتبادر إلى الأذهان ما هي الوساطة الالكترونية ؟وهل هي كفيلة بتسوية المنازعات الناشئة بين المتخاصمين في التجارة الالكترونية ؟

و للإجابة على هذا الإشكال اقترحنا خطة مكونة من محورين تناولنا في المحور الأول مفهوم الوساطة الالكترونية ،وبينما تطرقنا في المحور الثاني إلى كيفية سير إجراءات عملية الوساطة .

المحور الأول : مفهوم الوساطة الالكترونية

تعتبر الوساطة الأساس الذي يقوم عليه نظام الطرق الودية، فهي المحرك والسبل لإيجاد حل توافقي بين المتنازعين وأصبحت تبدو الوجه أو الصورة الأنسب للقضاء والعدالة، إذ يكون القرار فيها من صنع الأطراف ويقتصر دور الوسيط في المساعدة على تحديد النزاع وإزالة العقبات وتقريب وجهات النظر،ولقد تطورت هذه الوسيلة بتطور الفضاء المستخدم فيه وذلك لكي تتلاءم أكثر مع حل النزاعات المختلفة الناجمة عن عقود التجارة الالكترونية ،لذلك سنتناول في هذا المحور تعريف الوساطة الالكترونية (أولا) ،و خصائص الوساطة الالكترونية (ثانيا) ،والشروط الواجب توافرها في الوسيط (ثالثا) .

أولا : تعريف الوساطة الالكترونية

تعرف الوساطة الإلكترونية بأنها من أهم الوسائل البديلة لحل النزاعات الناشئة عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية ،وذلك باستعانة أطراف النزاع بوسيط يعمل على تقديم النصح والإرشاد وربط الاتصال بين الأطراف، كما يطرح بعض الاحتمالات وللأطراف الحرية التامة في قبولها دون ضغط أو إكراه لحل النزاع القائم بينهما، كما للأطراف إمكانية العدول في أي لحظة عن السير قدما في هذا الطريق ليختاروا الطريق التقليدي في التقاضي[1].

[1] سمير خليفي ، حل النزاعات في عقود التجارة الالكترونية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي تخصص قانون التعاون الدولي ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، الجزائر ، 2010 ، ص 131 .

المنارة للاستشارات
ww

كما عرفتها الفقرة الثالثة من المادة الأولى من قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 بأنها «:**أية عملية سواء أشير إليها بتعبير التوفيق أو الوساطة أو بتعبير آخر ذي مدلول مماثل، يطلب فيها الطرفان إلى شخص آخر، أو أشخاص آخرين مساعدتهما في سعيهما إلى التوصل إلى تسوية ودية لنزاعهما الناشئ عن علاقة تعاقدية أو علاقة قانونية أخرى أو المتصل بتلك العلاقة، ولا يكون للموقف الصلاحية لفرض حل النزاع على الطرفين.**[1] »

كما عرفتها المادة الأولى من نظام المركز العربي لتسوية المنازعات في الأردن بأنها: "الوسيلة التي يتم بموجبها السعي لفض النزاع دون أي سلطة للوسيط أو الموفق لفرض قراره في النزاع وذلك عن طريق تقريب وجهات النظر وإبداء الآراء الاستشارية التي تتيح الوصول للحل بهذه الوسيلة "[2].

كما تعرف الوساطة الإلكترونية بأنها :« **عملية تتم بشكل فوري ومباشر على شبكة الانترنت، وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض بين أطراف النزاع، للتوصل إلى حل عادل يقبله أطراف النزاع** ».

ويعتبر اللجوء إلى الوساطة الالكترونية وسيلة اختيارية يتم اللجوء إليها برغبة الأطراف خلال أي مرحلة من مراحل النزاع ويختارون خلالها إجراءات وأسلوب الوساطة من اجل فهم موضوع النزاع ووضع الحلول المناسبة له، وعكس التحكيم فإن الوساطة لا تكون إلزامية بنتيجتها ولا يمكن إجبار الأطراف بقبول ما يتمخض عن الوساطة كما أن في ذلك تقليل من العبء الملقى على عاتق الجهاز القضائي المثقل بالدعاوي وبالتالي فهي لا تختلف عن الوساطة التقليدية من حيث الهدف والإطار العام .سوى من حيث الوسيلة المستخدمة .

[1] أنظر المادة3/1 من قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 8338 على الموقع:
http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

[2] فراس كمال شيعان ، هند فائز أحمد ، الوساطة في المنازعات الالكترونية ، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية ، العدد الثالث ، السنة السادسة ، ص 251 ، 252 .

المنارة للاستشارات
ww

ثانيا : خصائص الوساطة الالكترونية

حققت الوساطة الإلكترونية نجاحا واسعا وإقبالا هائلا من قبل المتنازعين في مجال التجارة الدولية، باعتبارها وسيلة لتسوية النزاعات عن بعد، وحتى يلجأ المتنازعين إلى الوساطة بكل ثقة، دأبت مراكز الوساطة الإلكترونية على العمل من أجل توفير الثقة والأمان مع السرعة في فصل النزاعات المحالة إليها من قبل المتنازعين، ومن أهم وأبرز الخصائص والمزايا التي تتمتع بها الوساطة الإلكترونية ما يلي:

1. فعالية الأدوات المستخدمة منذ لحظة إحالة النزاع لحين فصله في عملية الوساطة الإلكترونية، وضمان تسجيل كل ما يجري بين المتنازعين من مناقشات في برنامج مشغل على شبكة الانترنت، بدءا من مرحلة الاتصال الأولي بين طرفي النزاع حتى الاتفاق النهائي بينهما وتوفير قنوات اتصال آمنة وقاعدة بيانات متكاملة تشمل سير عملية الوساطة، وكيفية الإثبات وتقديم الطلبات، بالإضافة إلى أمثلة متعددة لأنواع القضايا، وتوفير قائمة بأسماء الوسطاء والدورات التي تلقوها والتي تؤهلهم لنظر النزاع، مع ترك حرية الاختيار للأطراف[1] .
2. تزويد طرفي النزاع بسائر الحلول الودية لفض النزاع مع إعطائهم الفرصة الكاملة للاطلاع على الحلول المقترحة، والسماح لهم بإبداء وجهة نظرهم وتعليقاتهم حولها[2].
3. سرية البيانات المقدمة للوسيط من قبل المتنازعين وحفظها دون إفشاء، سواء كانت على شكل طلبات، وثائق وأدلة، مع صيانة العروض الخطية والشفوية

[1] محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني، الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، الوساطة، التوفيق، التحكيم، المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية،سنة 2010 ،ص 28 ،29 .

[2] سمير خليفي ، المرجع السابق ، ص 133 .

المنارة للاستشارات
ww

الصادرة عن أي طرف أو وكيله، وعدم تقديم أي منها للقضاء، ما لم يسمح له طرفا النزاع صراحة بالنشر[1] .

4. إرسال رسائل إلكترونية لطرفي النزاع لإخطارهم بأوقات ومواعيد الجلسات ، بالإضافة إلى توفير الجهد والوقت عند إجرائها عن بعد، حيث يتم التفاوض وتقديم المقترحات والأدلة والطلبات عن بعد، دون تكليف المتنازعين عناء الانتقال لمكان الجلسة،كما تعمل هذه الوسيلة على توضيح الرؤية أمام المتنازعين، من خلال تزويد كل طرف بنموذج العرض الذي قدمه الطرف الأخر والطريقة التي تتناسب في حل النزاع[2] .
5. سرعة العمل على نظر في موضوع النزاع، ومحاولة تسويته بأقل التكاليف زيادة على ذلك فإن هذه الوسيلة تمتاز بالمرونة في القواعد الإجرائية المتبعة خلال عملية الوساطة، حيث يترك للأطراف اختيار القواعد التي تناسبهم والقائمة على الحياد، الشفافية واحترام القانون .
6. إتاحة المجال للاطلاع على موقع المركز المتضمن خطوات نظر النزاع من خلال الوساطة كخطوة مبدئية صوب وضوح الرؤية لدى المتنازعين، وتشجيعهم على اللجوء للوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لفض المنازعات[3] .
7. وتؤدي عملية الوساطة إلى المحافظة على العلاقات الودية بين الخصوم وهو ما يصعب تحقيقه عند حل النزاع قضائيا وعن طريق التحكيم كذلك فهي عملية تطوعية وبالتالي فان القرار النهائي غير ملزم لطرفي النزاع [1].

[1] محمد إبراهيم عرسان أبو الهيجاء ، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الالكترونية، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في القانون التجاري، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 2004 ، ص 172

[2] سمير خليفي ، المرجع السابق ، ص 133 .

[3] مرجع نفسه ، ص 134 .

المنارة للاستشارات
ww

ثالثا: الشروط المتطلب توافرها في الوسيط

إن غالبية التشريعات في دول العالم نصت على مجموعة من الشروط الواجب توافرها في شخص الوسيط الذي يتولى إدارة عملية الوساطة وذلك لكي يساير عملية الوساطة الالكترونية ويمكن إجمال أهم هذه الشروط على النحو التالي :

1/ الاختصاص: يعتبر الشرط الأساسي في تعيين الوسيط، فيجب أن يكون الوسيط متخصصا ومؤهلا تماما، مع تدريبه تدريبا جيدا يعينه على قيادة عملية الوساطة والتي يقتنع من خلالها طرفا النزاع بجدارته، وفي حال أن لم يكن آهلا لذلك فعليه الاعتذار عن قبول النظر في النزاع أو عن الاستمرار فيه[2] .

2/ الحيدة: وهي القاعدة التي من خلالها تم تعيينه ليكون الوسط بين طرفي النزاع ولا يفضل أي طرف على الأخر، فالحيدة هي عنوان للوساطة وعليه يتعين على الوسيط أن يقوم بقيادة وتحريك عملية الوساطة بحيدة تامة، فإن لم يتمكن من تحقيق ذلك فإن عليه الانسحاب في أي مرحلة من مراحل سير عملية الوساطة الإلكتروني [3].

3/ الإعلان عن أي مصلحة: يتعين على الوسيط أن يكون واضحا وصريحا مع الأطراف ومركز الوساطة، ومن ذلك يجب أن يعلن عن أية مصالح فعلية محتملة له من النزاع المعروض عليه أو مع أي طرف في النزاع، بل إن عليه ابتداء رفض طلب تعيينه كوسيط إذا ما توافرت له أي مصلحة في النزاع، ما لم يمانع طرفا النزاع في تعيينه كوسيط بعد الإعلان [4].

4/ السرية: تعتبر من أهم الخصائص التي تتميز بها الوساطة الإلكترونية، وفي أغلب الأحيان يلجأ الأطراف إلى الوساطة الإلكترونية من أجل هذه الميزة، فانطلاقا من حماية وصيانة خصوصيات المتنازعين، فالوسيط يقوم بدور الحماية والمحافظة على كل ما يجري في عملية الوساطة، وما تم من خلاله من تبادل للوثائق والطلبات والتي تعتبر في

---

[1] فراس كمال شيعان ، هند فائز أحمد ، المرجع السابق ، ص 259 .

[2] سمير خليفي ، المرجع السابق ، ص 135 .

[3] خالد ممدوح إبراهيم ، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي الإسكندرية ، مصر ، سنة 2008 ، ص 222 .

[4] محمد إبراهيم عرسان أبو الهيجاء ، المرجع السابق ، ص174 .

المنارة للاستشارات
ww

هذه المرحلة سرية تامة، وهذا خلافا لما اتفق عليه الأطراف أو سمح له بالنشر تنفيذا للقانون [1].

5/الإعلان: يقوم المركز المشرف على عملية الوساطة الإلكترونية بتقديم قائمة لأسماء الوسطاء مرفقة بكل ما يتعلق بخبرة ونشاطات الوسيط لاختيار الأحسن منهم، فالإعلان هو كل ما يتعلق بالوسيط من شخصية ومؤهلات وخبراته العملية والدورات التكوينية التي قام بها، فالوسيط ملزم بأن يكون صريحا وصادقا وأمنيا في تصريحاته، لأن هذه المواصفات قد تكون السبب الوحيد في اختياره كوسيط في حل النزاع [2].

6/ الكفاءة: يتم تعيين الوسيط في أغلب الأحيان حسب نوع النزاع، وذلك للبحث عن الوسيط الذي يتمتع بالكفاءة العالية في ذلك المجال المطروح للحل، والتي يجب أن تكون تتناسب وتناسب وعملية الوساطة، وهو ما يرجوه المتنازعين منها للوصول إلى حل مرضي لهما ينهيان به النزاع [3].

7/ الشفافية: يجب أن تستمر في كل مراحل سير عملية الوساطة مع تقديم توضيحات مدققة في كل مرحلة، حتى الرسوم والمصاريف، النفقات، الخبرة الفنية، وجل الصعوبات التي واجهت أو قد تواجه سير عملية الوساطة، ليكونا طرفا النزاع أمام صورة حقيقية للعملية التي أقدما عليها لحل النزاع الناشب بينهما، وهو ما يحز في أنفسهما من ثقة وآمان في نجاح العملية [4].

الحور الثاني :آلية سير الوساطة الالكترونية

تجري آلية الوساطة الالكترونية من خلال مجموعة من الإجراءات التي تتم بطرق الكترونية على الموقع الشبكي التابع للمركز بداية من ملئ نموذج الكتروني لطلب التسوية ومرورا بالإجراءات التي تفرغ في أشكال الكترونية وانتهاءها بصدور الحكم ومن ثم قيده على الموقع الشبكي للقضية .وعليه ولكي يتسنى لنا توضيح آلية الوساطة الالكترونية

[1] سمير خليفي ، المرجع السابق ، ص 135 .
[2] مرجع نفسه ، ص 136 .
[3] محمد إبراهيم عرسان أبو الهيجاء ، المرجع السابق ، ص 175 .
[4] مرجع نفسه ، ص 176 .

المنارة للاستشارات
ww

يكون لزوما علينا تناولها من خلال :

أولا : تقديم طلب الوساطة إلى مركز الوساطة[1]

وفقا لحكم المادة الثالثة من قواعد الوساطة الصادرة من منظمة الدولية للملكية الفكرية (الويبو) فان على كل من يرغب من طرفي النزاع تسوية نزاعه عن طريق اللجوء للوساطة الالكترونية ان يقوم بتعبئة طلب الوساطة المعد مسبقا من قبل المركز والمنشور على الموقع الالكتروني التابع للمركز والذي يجب أن يتضمن البيانات التالية :

- أسماء طرفي النزاع وعناوينهم الهاتف / الفاكس / البريد الالكتروني أو أية وسائل اتصال أخرى ذات صلة بطرفي النزاع أو بمن يحتل الطرف مقدم طلب الوساطة .
- نسخة من اتفاق اللجوء للوساطة في حالة اتفاق الطرفين على تسوية النزاع عن طريق الوساطة .
- بيان ملخص عن موضوع النزاع وطبيعته .

وعند استلام المركز للطلب يقوم المركز بإرسال تأكيد على مقدم الطلب يبلغه من خلاله انه قد تم استلامه لطلب الوساطة كما ويقوم المركز بالاتصال بالطرف الأخر ويبلغه بذلك ويسأله فيما إذا كان يرغب بتسوية النزاع عن طريق الوساطة فإذا أجاب بالرفض تنتهي إجراءات الوساطة ويتم إبلاغ طالب الوساطة بان عملية الوساطة أصبحت غير ممكنة أما إذا أفصح المجاوب عن رغبته بالمشاركة في عملية الوساطة عندئذ تبدأ عملية الوساطة ويتم تبليغ طالب الوساطة بذلك .

وفيما يتعلق بالمهلة الممنوحة للمجاوب لكي يرسل جوابا يبين فيه ما إذا كان يرغب في المشاركة بعملية الوساطة أم لا فقد حددتها بعض مراكز الوساطة كمركز الوساطة

[1] فراس كمال شيعان ، هند فائز أحمد ، المرجع السابق ، ص 263 ، 264 .

المنارة للاستشارات
ww

(square trade) بـ (14) يوما بحيث يترتب على انقضاؤها دون تقديم جواب يفيد الموافقة على عملية الوساطة انتهاء إجراءات الوساطة وإغلاق ملف القضية على أن يعاد فتح ملف القضية في أي وقت يبدي فيه المجاوب رغبته بالمشاركة في عملية الوساطة .

كما وحددتها الفقرة الثانية من المادة الرابعة من قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي بـ (30) يوما تبدأ من اليوم الذي أرسلت فيه الدعوة للمجاوب في اللجوء إلى عملية الوساطة لتسوية النزاع ما لم تتضمن الدعوة مدة أخرى اقل أو أكثر من مدة 30 يوما . وإذا كانت هذه هي الإجراءات التي يتبعها المركز عند تقديم طلب الوساطة من قبل احد طرفي النزاع فان الوضع يكون مختلف حتما عند قيام طرفي النزاع بإرسال طلب اللجوء للوساطة معا ، والذي يجب أن يتضمن البيانات الشخصية المشار إليها سابقا حيث سيكتفي المركز في هذه الحالة عند استلامه لطلب الوساطة بإرسال تأكيد إلى طرفي النزاع يخطرهما من خلاله باستلام طلب الوساطة وبالتاريخ المحدد لبداية عملية الوساطة .

ثانيا : بدء عملية الوساطة

يقوم المركز بتزويد طرفي النزاع بقائمة أسماء الوسطاء ومؤهلاتهم، وبمجرد موافقة طرفي النزاع على الوسيط والإجراءات، يتم الانتقال إلى المرحلة الثانية للوساطة، يتم في هذه المرحلة مناقشة الموضوع واستخراج نقاط الخلاف الجوهرية، وذلك بعد إرسال بريد إلكتروني متضمن اسم مرور من قبل الوسيط لكل من طرفي النزاع، يستطيع طرفي النزاع من خلاله الدخول إلى صفحة النزاع المعدة على موقع المركز، ليتمكنوا من حضور جلسات الوساطة لمناقشة طلباتهم والتداول معهم حول موضوع النزاع بهدف التوصل إلى حل وسط يقبله الطرفين[1].

بعدما يقدم طرفا النزاع طلباتهم بغية التوصل إلى حل يرضي الطرفين، تعقد جلسات الوساطة الإلكترونية، ثم يقوم الوسيط بإعداد اتفاق التسوية النهائية ويلزم عرضه على طرفي النزاع حتى يتم التوقيع عليه، وخلال جلسات الوساطة يستطيع كل

[1] محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، المرجع السابق ، ص 35 ،37 .

المنارة للاستشارات
ww

طرف من تعديل طلباته أو بياناته التي قدمها للمركز أو التي أرفقها بطلب الوساطة، وهذه العملية تتم بواسطة النقر على الخانة المخصصة له بعد الدخول إلى عنوان الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز، ثم يقوم بإدخال العنوان الإلكتروني واسم المرور الذي سبق أن أرسله له الوسيط والخاص بالنزاع المراد إجراء التعديل عليه، وفي نهاية هذه العمليات تظهر قائمة على شاشة الحاسوب تتضمن القضايا وأرقامها ليقوم باختيار رقم القضية المطلوبة والدخول عليها بالنقر على الخانة الخاصة بها، و إجراء التعديل المراد القيام به، بعد ذلك ينقر على مفتاح (**اقرأ وأرسل رسالة)** مع إرسال نسخ للوسيط وعدد المتنازعين[1].

ثالثا :رسوم الوساطة الالكترونية

إن الوساطة كوسيلة من وسائل تسوية المنازعات ليست مجانية وإنما تكون مقابل دفع رسوم معينة يتحملها طرفي النزاع لقاء قبول المركز نظر النزاع وتسويته عن طريق الوساطة وتشتمل رسوم الوساطة الالكترونية على ثلاثة أنواع من التكاليف [2] .

يمكن إجمالها على النحو الأتي[3] :

- **رسوم التسجيل :** وهي الرسوم التي يستوفيها المركز من طالب الإجراء أو التسوية عند قيد الطلب لدى المركز.
- **المصاريف الإدارية** : وهي المبالغ المقررة تبعا لطبيعة النزاع وأداء فضه وتغطي تكاليف المراسلات والإخطارات والتكاليف الإدارية اللازمة لفظ النزاع.
- الأتعاب : وهي المبالغ المقررة للوسيط في عملية الوساطة .

ونظرا لما تمثله الرسوم من أهمية لسير إجراءات الوساطة فقد حرصت مراكز

[1] سمير خليفي ، المرجع السابق ، ص 138 .

[2] انظر المادة الأولى من القانون النموذجي للتوفيق التجاري الفقرة السادسة منه .

[3] فراس كمال شيعان ، هند فائز أحمد ، المرجع السابق ، ص 264 ، 265 .

المنارة للاستشارات
ww

الوساطة الالكترونية على وضع أنظمة خاصة للرسوم تحدد مقدار ونوع الرسوم التي يستوفيها المركز عن عملية الوساطة ومن أمثلة هذه المراكز مركز الوساطة التابع للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويب) ومركز الوساطة (square trade)

هناك مجموعة من مراكز الوساطة الإلكترونية تستوفي رسوم سنتطرق إلى بيان مقدارها ونوعها فيما يلي[1]:

1/ يستوفي مركز وساطة **internet neutral** مبلغ 250 دولار عند تقديم الطلب ونفس المبلغ عند الجواب، هذا مقابل ساعتين من جلسات الوساطة وساعتين من إعداد الطلبات والاطلاع عليها، أما جلسات الوساطة التي تنعقد من الساعة السابعة صباحا إلى الساعة السابعة مساءا يدفع عن كل ساعة منها 125 دولار،وغيرها يضاف إلى المبلغ بنسبة 50% .

2/ كما كان يستوفي مركز وساطة Square Trade مبلغ 20 دولارا عند إرسال طلب الوساطة، أما رسوم الوساطة فتقدر بقيمة المبلغ المتنازع عليه.

3/ مركز بيع Elance يعفي مقدم الطلب من دفع رسم التسجيل المقدر ب 20 دولارا، كما يستوفي المركز نفس المبلغ السابق كرسم للوساطة إذا كان مبلغ النزاع لا يتجاوز 1000 دولارا، أما إذا تجاوز هذا المبلغ يضاف 1% كرسم على أن لا يتجاوز 2500 دولارا.

4/ مركز Sony لبيع الإلكترونيات يعفي المتنازعين من أداء أية رسوم .

رابعا : انتهاء عملية الوساطة

أما بالنسبة لانتهاء عملية الوساطة فهي تنتهي بإحدى الحالتين الآتيتين :

- الحالة الأولى : توصل الوسيط إلى تسوية النزاع وديا بين الخصوم .
- الحالة الثانية : عدم توصل الوسيط إلى تسوية النزاع وديا بين الخصوم.

بالنسبة للحالة الأولى : فإذا توصل الوسيط إلى تسوية سلمية للنزاع وتمت

[1] محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، المرجع السابق ، ص 38 ، 39 .

المنارة للاستشارات
ww

المصادقة على اتفاق التسوية من قبل طرفي النزاع تنتهي عملية الوساطة في لحظة المصادقة على اتفاق التسوية . بحيث يعتبر هذا الاتفاق بعد المصادقة عليه ملزما وواجب النفاذ قانونيا وبمثابة حكم قطعي لا يخضع لأي طريق من طرق الطعن .

أما الحالة الثانية :فهي حالة عدم التوصل للتسوية الودية للنزاع حيث يندرج تحت هذه الحالة مجموعة من الأسباب التي يترتب على توافر احدها انتهاء عملية الوساطة ومن أمثلة هذه الأسباب ما ورد في المادة (11) من قانون الاوسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي من تعداد للحالات التي تحول دون التوصل إلى تسوية سلمية للنزاع وعلى النحو التالي :

- إصدار الموفق بعد التشاور مع طرفي النزاع إعلانا يبين فيه انه لا يوجد ما يسوغ القيام بمزيد من جهود التوفيق في تاريخ صدور الإعلان .
- إصدار طرفي النزاع إعلانا موجها إلى الطرف الأخر أو الأطراف الأخرى والى الموفق في حالة تعيينه يفيد بانتهاء إجراءات التوفيق في تاريخ صدور الإعلان .

عند انتهاء عملية الوساطة سواء كانت إيجابية أو سلبية، يرسل الوسيط فورا إخطارا مكتوبا إلى المركز يعلمه فيه بانتهاء الوساطة، ويقع على هذا الأخير واجب المحافظة على ما ورد في هذا الإخطار من معلومات، وأن لا يكشف لأي شخص عن وجود عملية الوساطة لديه أو عن نتيجتها، كما يجب عليه إعادة كل الوثائق والمستندات للأطراف والتي قدموها خلال عملية الوساطة، إلا في حالة استعمال المعلومات الخاصة بموضوع الوساطة في أية معطيات إحصائية ينشرها تكون متعلقة بنشاطه شرط أن لا يكشف عن هوية أطراف النزاع وهذا ما نصت عليه المادة 09من قواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية الويبو[1] .

[1] تنص المادة 19 من قواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية الويبو على ما يلي:

المنارة للاستشارات
ww

الخاتمة :

إن الدراسة التي قمنا بها للوساطة في المنازعات الالكترونية كوسيلة لتسوية ودية يكشف بوضوح عن أهمية دورها في تلك المنازعات ونستطيع أن نبرز ما تمخض عن هذا البحث على النحو التالي :

1. إن عملية الوساطة من أكثر الوسائل نجاعة في تسوية المنازعات وذلك لما تؤديه من استمرار لعلاقات العمل الودية ما بين المتنازعين وتجاوز ما يعترضهم بسرعة اكبر ومجهود اقل .
2. إن الوساطة الالكترونية لتسوية المنازعات لا تختلف عن الوسائل البديلة التقليدية لفض تلك المنازعات سوى أنها تتم باستخدام وسيلة من وسائل الاتصال الالكترونية بدءا من ملء نموذج طلب التسوية مرورا بالإجراءات التي تفرغ في أشكال الكترونية وانتهائها بصدور قرار التسوية المنهي للنزاع .

وعلى هذا الأساس نوصي بما يلي :

1. ضرورة إصدار تشريعات وطنية حول المبادلات التجارية الإلكترونية ويعقبها تعديل بعض نصوص القانون المدني الجزائري وقانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري والقانون التجاري الجزائري لتتلاءم معها .

---

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

b) Le Centre garde secrète cette notification du médiateur et ne peut, sans l'autorisation écrite des parties, divulguer à quiconque, ni l'existence, ni l'issue de la procédure de médiation.

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

المنارة للاستشارات
ww

2. ضرورة تأمين المعاملات الإلكترونية عبر الانترنت ووضع قائمة للمراكز الخاصة بحل النزاعات الإلكترونية دوليا واعتماد قراراتها دوليا، بما في ذلك تعديل اتفاقية نيويورك لسنة 1958 من أجل جعلها ملائمة للتجارة الإلكترونية .
3. العمل على تأهيل مختصين وفنيين في قضايا التجارة الإلكترونية، حيث دائما ما يرغب المتنازعين على عرض نزاعاتهم على ذوي الخبرة في المجال الفني والتجاري لهذه التجارة .

المصادر والمراجع:

الكتب :

1- خالد ممدوح إبراهيم ، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي الإسكندرية ، مصر ، سنة 2008 .

2- محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، التحكيم الإلكتروني ، الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات ، الوساطة، التوفيق، التحكيم، المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية،سنة 2010 .

المذكرات والأطروحات :

1- سمير خليفي ، حل النزاعات في عقود التجارة الالكترونية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي تخصص قانون التعاون الدولي ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، الجزائر ، 2010 .

2- محمد إبراهيم عرسان أبو الهيجاء ، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الالكترونية، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في القانون التجاري، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 2004 .

المقالات :

1- فراس كمال شيعان ، هند فائز أحمد ، الوساطة في المنازعات الالكترونية ، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية و السياسية ، العدد الثالث ، السنة السادسة ، 2014 .

المنارة للاستشارات

ww