

## التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية منازعات المستهلك المبرمة عبر شبكة الانترنت Electronic Arbitration As A Mechanism For Resolving Consumer Disputes Concluded Over The Internet

تاريخ الإستلام: 2017/02/10 تاريخ القبول: 2017/05/11 تاريخ النشر: 2017/06/20

د. مسعودي يوسف

جامعة احمد دراية، ادرار - الجزائر

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التحكيم الإلكتروني في تحقيق الحماية القانونية اللازمة للمستهلك باعتباره طريقاً بديلاً لحل منازعات المستهلك المبرمة عبر شبكة الانترنت؛ وهذا بالنظر إلى المزايا التي يتمتع بها التحكيم الإلكتروني مقارنة مع الطرق القضائية العادية.

كما تتناول تحديد مفهوم منازعات المستهلك الإلكترونية مع الإشارة إلى أهم مراكز التحكيم الإلكتروني، ثم الوقوف على كيفية بدء وسير إجراءات التحكيم الإلكتروني. وأخيراً صدور حكم التحكيم الإلكتروني وتنفيذه بوسائل خاصة أهمها: خدمات التعهد بالتنفيذ، صندوق تمويل الأحكام، ربط مركز التحكيم الإلكتروني بمصدر بطاقات الائتمان. **الكلمات المفتاحية:** الحكم؛ بطاقة الائتمان؛ الأنترنت؛ إجراءات التحكيم؛ المستهلك الإلكتروني.

### Abstract:

The purpose of this study is to highlight the importance of electronic arbitration in achieving the necessary legal protection for consumers as an alternative way to resolve consumer disputes over the Internet. This is in view of the advantages of electronic arbitration in comparison to normal judicial methods.

It also deals with the definition of the concept of electronic consumer disputes with reference to the most important electronic arbitration centers, and then how to start and conduct electronic arbitration procedures. And finally the issuance of the electronic arbitral award and its implementation by special means, the most important of which are: execution services, fund of provisions, linking the electronic arbitration center to the source of credit cards.

**Keywords :** the Internet; the advantages; conduct electronic; the electronic arbitral.

### مقدمة

لم ينص المشرع الجزائري في قانون حماية المستهلك وقمع الغش على إمكانية اللجوء إلى التحكيم لحل منازعات المستهلك، إلا أنه بالرجوع للقواعد العامة المنظمة للتحكيم نجد أن مشرعنا قد استبعد بعض المجالات التي لا يجوز أن تكون محلاً لاتفاق التحكيم. وقد تناولت المادة 1006 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية هذا التحديد بنصها على ما يلي: "يمكن لكل شخص اللجوء إلى التحكيم في الحقوق التي له مطلق التصرف فيها.

لا يجوز التحكيم في المسائل المتعلقة بالنظام العام أو حالة الأشخاص وأهليتهم". وعليه فإن ما عدا هذه المسائل المستبعدة يجوز أن تكون محلاً لاتفاق على التحكيم سواء كانت هذه المنازعات ناجمة عن

علاقات قانونية مصدرها العقد أو غير العقد<sup>1</sup>. وبناء عليه يجوز أن يتفق المتدخل مع المستهلك على إحالة النزاع القائم بينهما على محكم أو عدة محكمين بحسب الاتفاق<sup>2</sup>. وقد تعددت الهيئات التي تمارس التحكيم الإلكتروني في العالم وأشهرها جمعية التحكيم الأمريكية وغرفة التجارة الدولية<sup>3</sup>.

وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التحكيم الإلكتروني في تحقيق الحماية القانونية اللازمة للمستهلك باعتباره طريقاً بديلاً لحل منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت؛ وهذا بالنظر إلى المزايا التي يتمتع بها مقارنة مع الطرق القضائية العادية.

وانطلاقاً مما سبق، ما مدى نجاعة نظام التحكيم الإلكتروني في حماية المستهلك في مجال المعاملات الإلكترونية باعتباره طريق بديل لحل منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت بعيداً عن الطرق القضائية العادية؟

وقد اتبعنا في دراستنا لهذا الموضوع المنهج التحليلي، كما استخدمنا المنهج المقارن بغية الاطلاع على تجارب تشريعات الدول الأخرى خصوصاً فيما يتعلق بدراسة أهم صور التطبيقات العملية التي تجسد نظام التحكيم الإلكتروني كآلية لحل منازعات المعاملات الإلكترونية.

هذا ما سنتولى الإجابة عنه وفقاً للمحاور المبينة في الخطة التالية:

### المطلب الأول: دور التحكيم الإلكتروني في تسوية منازعات الاستهلاك الإلكترونية

الفرع الأول: ماهية منازعات الاستهلاك الإلكترونية

الفرع الثاني: تعريف التحكيم الإلكتروني ومزاياه

الفرع الثالث: مراكز وهيئات التحكيم الإلكتروني

### المطلب الثاني: إجراءات التحكيم الإلكتروني في منازعات الاستهلاك الإلكترونية

الفرع الأول: إبرام اتفاق التحكيم الإلكتروني

الفرع الثاني: بدء وسير إجراءات التحكيم الإلكتروني

الفرع الثالث: صدور حكم التحكيم الإلكتروني وتنفيذه

\*\*\*\*\*

### المطلب الأول: دور التحكيم الإلكتروني في تسوية منازعات الاستهلاك الإلكترونية

يلجأ أطراف النزاع إلى التحكيم لفض منازعات التجارة الدولية نظراً لكونها تثير مسائل وصعوبات قانونية لا يوجد بشأنها حلول مستقرة، ولذلك يلجأ طرفي النزاع للتحكيم من أجل تطبيق الحلول المتعارف

<sup>1</sup> - انظر، نبيل اسماعيل عمر، التحكيم في المواد المدنية والتجارية الوطنية والدولية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2011، ص117.

<sup>2</sup> - انظر، محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الكتاب الحديث، مصر، 2006، ص632.

<sup>3</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، التنظيم القانوني للتحكيم الإلكتروني، مكتبة القانون والاقتصاد، الطبعة الأولى، الرياض، 2013، ص50، 51.

عليها في مجال التجارة الدولية<sup>1</sup>. فالتحكيم هو قضاء خاص يتيح لأطراف النزاع أن يختاروا بمقتضى اتفاق مكتوب تسوية المنازعات الناشئة بينهم<sup>2</sup>. ويعرف التحكيم التجاري الدولي أيضاً بأنه: "اتفاق بين طرفين يرد بشرط في العقد الأصلي، أو بعقد مستقل، ويتضمن إحالة نزاع محتمل الوقوع بينهما إلى هيئة تحكيم، للفصل فيه وفق أحكام قانون يتم الاتفاق على تعيينه في هذا الشرط، أو وفق قواعد تضعها هيئات ومراكز التحكيم"<sup>3</sup>.

وتظهر أهمية التحكيم الإلكتروني<sup>4</sup> في كونه يتماشى مع خصوصية معاملات التجارة الإلكترونية التي تتسم بالسرعة والمرونة، حيث أنه يمكن سماع الأطراف المتنازعة عبر وسائط الكترونية دون الحاجة إلى انتقال أطراف النزاع أو الحضور المادي للمحكّمين.

### الفرع الأول: ماهية منازعات المستهلك الإلكترونية

من الإيجابيات التي أفرزها التطور التكنولوجي والتقني في مجال الاتصالات هو ازدهار المعاملات التجارية الدولية؛ وقد أثر هذا الأمر على العملية الاستهلاكية، حيث أصبح المشتري يقتني المنتج سلعة كان أو خدمة وهو في بيته، وذلك بالدخول إلى الموقع الإلكتروني للمتدخل والتعرف على المنتجات واقتنائها. ويتم الوفاء باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني عبر الانترنت<sup>5</sup>.

وبناء على ما سبق، فإن المستهلك الإلكتروني هو: "ذلك المستهلك الذي يبرم عقداً مع مورد بشأن سلع وخدمات في إطار نظام بيع أو تقديم خدمات عن بعد من قبل المورد الذي يستعمل تقنية الاتصال عن بعد"<sup>6</sup> لغاية إبرام العقد بما في ذلك إنشاء العقد ذاته<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> - انظر، نبيل اسماعيل عمر، المرجع السابق، ص19.

<sup>2</sup> - انظر، صبري محمود الراعي، رضا السيد عبد العاطي، مدونة التحكيم في مصر والبلاد العربية، المجلد الأول، الشرق الأوسط للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، 2015، ص13.

<sup>3</sup> - انظر، محمود السيد عمر التحيوي، أركان الاتفاق على التحكيم، دار المطبوعات الجامعية، مصر، (بدون تاريخ)، ص40.

<sup>4</sup> - من أشهر المؤسسات التي تقدم خدمة التحكيم الإلكتروني نذكر على سبيل المثال غرفة التجارة الدولية، والمنظمة العالمية لحقوق الملكية الفكرية. وتوجد حالياً على شبكة الانترنت ما يفوق 25 مؤسسة تقدم خدمات التحكيم الإلكتروني غير الملزم. وحسب الإحصائيات المقدمة سنة 2002 تم تقديم 3700 منازعة تحكيم إلكتروني إلى مركز المنظمة العالمية لحقوق الملكية الفكرية. انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص33، 34.

<sup>5</sup> - انظر، فانت حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2012، ص124، 125.

<sup>6</sup> - تقنية الاتصال عن بعد هي: "كل وسيلة بدون الحضور الشخصي والمتزامن للمتدخل والمستهلك، يمكن استعمالها لإبرام العقد بين هذين الطرفين". انظر، المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 09 نوفمبر 2013 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية، العدد 85، 2013، ص10.

<sup>7</sup> - انظر، فانت حسين حوى، المرجع السابق، ص129.

ولا شك أن المستهلك معرض لعدد كبير من المخاطر بسبب انعدام الأمن الإلكتروني، ولذلك نجده غالباً ما يقع ضحية الإعلان المضلل أو الخادع؛ وهذا ما يؤدي إلى المساس بحقوقه الأمر الذي يطرح بحدة إشكالية حماية المستهلك المتعاقد عن بعد إلكترونياً<sup>1</sup>. ومن المخاطر الكبيرة التي تواجه المستهلك الإلكتروني نذكر أيضاً مشكلة المحافظة على سرية المعلومات التي يتم الكشف عنها أثناء المعاملات الإلكترونية؛ ذلك أن تسديد مبلغ السلع إلكترونياً يعرض المستهلك لخطر الاعتداء على حسابه البنكي عن طريق استخدام البيانات الخاصة ببطاقة الائتمان<sup>2</sup>. ولذلك فإن المستهلك في عالمنا اليوم أصبح عرضة لأشكال جديدة من الغش التجاري الإلكتروني<sup>3</sup>.

ويلاحظ بأن أغلب المنازعات المعروضة على التحكيم الإلكتروني ترتبط بمنازعات أسماء المواقع الإلكترونية إلا أن نطاق التحكيم الإلكتروني أوسع من ذلك؛ إذ يتسع ليشمل أيضاً منازعات عقود التجارة الإلكترونية. وتتمثل أهم منازعات المستهلك المبرمة عبر شبكة الانترنت في المنازعات الناجمة عن العقود المبرمة بين الشركات التجارية ومستخدمي شبكة الانترنت: ويتعلق الأمر هنا بالمنازعات الناجمة عن العقود المبرمة بين مجموعة من الشركات من أجل إنشاء محل تجاري افتراضي لتمكين المستهلك من شراء السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت؛ حيث يثير هذا النوع من العقود منازعات ذات طبيعة تعاقدية تتعلق بالكلفة وأمن المعلومات<sup>4</sup>.

ولقد ساعد على انتشار هذا النوع من المنازعات سهولة الابحار في صفحات الويب، وتفضيل الكثير من المستهلكين لطريقة التسويق الإلكتروني؛ وإضافة إلى ذلك لم تعد هناك أية عوائق مكانية أو زمانية حيث يكون في وسع المستهلك اقتناء ما يريد من سلع وخدمات إلكترونياً، وينتشر التسوق الإلكتروني بكثرة في مجالات معينة نذكر منها: شراء الكتب، وبرامج الحاسوب، والمصنفات الموسيقية.

وفي الواقع نجد بأن المتدخل همه الوحيد هو تسويق منتجاته إلكترونياً حتى ولو اقتضى الأمر استخدام وسائل الغش والخداع الأمر الذي يمس بالمصالح المادية والمعنوية للمستهلك<sup>5</sup>.

إن نطاق التحكيم الإلكتروني يشمل أيضاً المنازعات الناجمة عن الإخلال ببند العقود الإلكترونية أو عند المساس بالتزامات وحقوق الطرفين. ويدخل ضمن هذه المنازعات أيضاً مسؤولية مزود خدمات الانترنت، وأيضاً الخلافات حول الوفاء الإلكتروني<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> - انظر، فاتن حسين حوى، نفس المرجع، ص126.

<sup>2</sup> - انظر، أمير فرج يوسف، الغش التجاري الإلكتروني وأساليب مكافحته، دار الكتاب الحديث، مصر، 2011، ص26.

<sup>3</sup> - انظر، أمير فرج يوسف، نفس المرجع، ص14.

<sup>4</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص77، 81.

<sup>5</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، نفس المرجع، ص83.

<sup>6</sup> - انظر، علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2017، ص415.

## الفرع الثاني: تعريف التحكيم الإلكتروني ومزاياه

يعرف التحكيم الإلكتروني بأنه: "ذلك النوع من التحكيم الذي تتم إجراءاته عبر شبكة الانترنت وفق قواعد خاصة دون الحاجة إلى التقاء أطراف النزاع والمحكمين في مكان معين"<sup>1</sup>. فالتحكيم الإلكتروني أو التحكيم عبر الخط لا يختلف عن التحكيم التقليدي إلا من خلال الوسيلة الإلكترونية التي يتم بها<sup>2</sup>. إن اصطلاح التحكيم الإلكتروني يتكون من مقطعين يتعلق المقطع الأول بالتحكيم بمفهومه التقليدي الذي يقصد به عرض النزاع على محكم أو عدة محكمين خارج دائرة القضاء المختص. ويعني المقطع الثاني "الإلكتروني" أنه يتم عبر وسائط وأساليب رقمية أو لا سلكية أو عبر شبكات الكترونية.

فالتحكيم الإلكتروني يكتسب الطابع الإلكتروني من الكيفية التي يتم بها عبر شبكة الانترنت أو أي وسيلة اتصال عن بعد. وجوهره وجود اتفاق على عرض النزاع الذي نشأ أو سينشأ مستقبلاً؛ والمرتبطة بعلاقة تجارية الكترونية أو عادية على محكم أو عدة محكمين، وذلك عبر مراحل وإجراءات تتم بصفة إلكترونية<sup>3</sup>. وعلى ذلك فإن التحكيم الإلكتروني لا يعدو أن يكون سوى تحكيمياً تقليدياً إلا أنه يتم عبر وسائل اتصال الكترونية بدءاً من مرحلة إبرام اتفاق التحكيم إلى إجراءات الخصومة التحكيمية ووصولاً إلى مرحلة صدور الحكم التحكيمي<sup>4</sup>.

إن من أهم الحلول التي يمكن تقديمها لمواجهة الغش التجاري الإلكتروني هو اللجوء إلى تسوية المنازعات التي تنشأ بين المتعاملين على شبكة الانترنت عن طريق التحكيم بدل المحاكم العادية<sup>5</sup> خاصة وأن المستهلك نادراً ما يبادر برفع دعوى قضائية ضد المتدخل، وذلك راجع لأسباب مرتبطة بتعقيد الإجراءات وصعوبات تحديد الجهة القضائية المختصة. وعلاوة على ذلك تكاليف التقاضي ومصاريف الخبرة وأتعاب المحامي<sup>6</sup>.

إن من أهم المزايا التي يتمتع بها التحكيم الإلكتروني سرعة الفصل في النزاع بسبب توفير الوقت، حيث أن التحكيم الإلكتروني لا يتطلب التواجد المادي للمحكمين، بل تتم جميع الإجراءات عبر وسائل الاتصال الإلكترونية<sup>7</sup> وذلك لسهولة وسرعة تقديم الوثائق والمستندات المطلوبة عبر البريد الإلكتروني<sup>8</sup>. فالعملية التحكيمية تتسم بالسرعة؛ وهذا ما يتوافق مع رغبة الأطراف في إيجاد حلول سريعة؛ حيث نجد أن

<sup>1</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص22، 23.

<sup>2</sup> - انظر، علاء عمر محمد الجاف، المرجع السابق، ص404.

<sup>3</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص24، 26.

<sup>4</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، نفس المرجع، ص26.

<sup>5</sup> - انظر، أمير فرج يوسف، المرجع السابق، ص131.

<sup>6</sup> - انظر، بودالي محمد، المرجع السابق، ص626.

<sup>7</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص37.

<sup>8</sup> - انظر، أمير فرج يوسف، المرجع السابق، ص223.

إجراءات الفصل في النزاع أبسط مقارنة بتلك التي تتم أمام القضاء العادي والتي تتميز بالبطء والتعقيد إضافة إلى طول أمد النزاع.

كما يحفظ قضاء التحكيم للأطراف المتنازعة الأسرار المرتبطة بالعقود سواء في مرحلة المرافعة أو بعد صدور قرار التحكيم<sup>1</sup>. ويجنبها أيضاً البحث في مشكلة المحكمة المختصة، وغير ذلك من المسائل الإجرائية<sup>2</sup>.

### الفرع الثالث: مراكز وهيئات التحكيم الإلكتروني

تتمثل أهم مراكز وهيئات التحكيم الإلكتروني فيما يلي:

**أولاً: القاضي الافتراضي** يعد برنامج القاضي الافتراضي أحد أهم التطبيقات العملية لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية عن طريق استخدام شبكة الانترنت. وقد تمت تجربة هذا المشروع لأول مرة في مارس 1996 في الولايات المتحدة الأمريكية. وتشكل محكمة التحكيم وفقاً لهذا النظام من محكم واحد أو ثلاثة محكمين. إن مهمة القاضي الافتراضي الذي يتم تعيينه بالتشاور مع أطراف النزاع عن طريق البريد الإلكتروني هي الفصل في النزاع في أجل 72 ساعة.

**ثانياً: المحكمة الإلكترونية:** وهي عبارة عن آلية لحل منازعات استخدام الفضاء الإلكتروني للمعلوماتية، فهي تختص بنظر المنازعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، وحقوق المؤلف والعلامات التجارية، والمنازعات المتعلقة بالحياة الخاصة. ويم الفصل في النزاع بالمرور على مراحل وإجراءات الكترونية عبر الموقع الإلكتروني للمحكمة بدءاً من طلب التسوية وانتهاءً بصدور الحكم وتسجيله على الموقع الإلكتروني للمحكمة<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني: إجراءات التحكيم الإلكتروني في منازعات الاستهلاك الإلكترونية

يقصد بالخصومة التحكيمية: "مجموعة من الإجراءات المتتابعة يقوم بها أطراف الخصومة أو ممثليهم ويساعدهم في ذلك هيئة التحكيم وفقاً لنظام يرسمه الأطراف في اتفاق التحكيم، وقانون التحكيم وقانون المرافعات"<sup>4</sup>. وأهم ما يميز خصومة التحكيم عن الخصومة القضائية هو تحررها من القيود والشكليات والإجراءات، إلا أنها تبقى مع ذلك مقيدة ببعض المبادئ الأساسية، وأهمها: احترام حقوق

<sup>1</sup> - انظر، مرتضى جمعة عاشور، عقد الاستثمار التكنولوجي (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2010، ص 444، 447.

<sup>2</sup> - انظر، علاء عمر محمد الجاف، المرجع السابق، ص 396.

<sup>3</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص 52، 54.

<sup>4</sup> - انظر، نجيب أحمد عبد الله ثابت الجبلي، النظرية العامة للتحكيم، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، الاسكندرية، 2016، ص 502.

الدفاع، واحترام مبدأ المواجهة بين الخصوم<sup>1</sup>. فالمحكم لا يلتزم بإجراءات المرافعات تفادياً لطول الإجراءات إلا أنه مع ذلك ملزم باحترام الضمانات الأساسية للخصوم في هذا الصدد<sup>2</sup>.

### الفرع الأول: إبرام اتفاق التحكيم الإلكتروني

في الحقيقة أن اتفاق التحكيم الإلكتروني لا يختلف في مضمونه عن اتفاق التحكيم التقليدي سوى أنه يتم بشكل الكتروني، وقد نص المشرع الجزائري في المادة 2/1040 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية على أنه: "يجب من حيث الشكل، وتحت طائلة البطلان، أن تبرم اتفاقية التحكيم كتابة، أو بأية وسيلة اتصال أخرى تجيز الإثبات بالكتابة"<sup>3</sup>. وعلى ذلك يمكن تعريف اتفاق التحكيم 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>4</sup>.

فالتاجر يضع في موقعه الإلكتروني شروط التعاقد، ومن بينها شرط التحكيم؛ ومتى تم النقر على أيقونة "أنا أوافق" أو عبارة "أضف إلى السلة" تلتقي إرادة طرفي المعاملة الإلكترونية على قبول التحكيم طريقاً بديلاً لحل النزاع المحتمل النشوء بينهما<sup>5</sup>. وتتمثل أهم العناصر الأساسية التي يجب إدراجها في بند التحكيم فيما يلي:

- إقرار التحكيم كوسيلة ملزمة لحل النزاع بين الطرفين

- تحديد نطاق بند التحكيم

- تحديد عدد المحكمين

- تحديد طريقة اختيار المحكمين

- تحديد لغة التحكيم ومكان التحكيم

- تحديد القانون الواجب التطبيق على موضوع وإجراءات التحكيم<sup>6</sup>.

وبالرجوع إلى قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري نجده قد نص على ثلاث طرق لتعيين

أو تشكيل هيئة التحكيم كما يلي:

(1) **التعيين المباشر للمحكمين من قبل أطراف النزاع:** ويكون ذلك باتفاق الأطراف المتعاقدة على تعيين

محكم أو عدة أشخاص محكمين وذلك حسب ما تقضي به أحكام المادة 1041 من قانون 09/08.

<sup>1</sup> - انظر، نجيب أحمد عبد الله ثابت الجبلي، نفس المرجع، ص 506.

<sup>2</sup> - انظر، غالى الفقى، التحكيم، دار الكتاب الحديث، مصر، 2009، ص 187.

<sup>3</sup> - انظر، قانون رقم 09/08 مؤرخ في 25 فبراير 2008 يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

<sup>4</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص 87.

<sup>5</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، نفس المرجع، ص 111.

<sup>6</sup> - انظر، صبري محمود الراعي، رضا السيد عبد العاطي، المرجع السابق، ص 113.

والملاحظ أن أغلب المحكمين المعيّنين بهذه الطريقة هم أشخاص ينتمون إلى الدول الصناعية الكبرى، وهذا ما جعل البعض يشكك في مسألة حياد هؤلاء المحكمين. وقد اشترطت غالبية التشريعات العربية المنظمة للتحكيم أن يكون عدد المحكمين المعيّنين وتراً كيفما كانت طريقة التعيين، كما هو الشأن بالنسبة للمشروع الجزائري حيث نص في المادة 1017 من القانون 09/08 على أنه: "تتشكل محكمة التحكيم من محكم أو عدة محكمين بعدد فردي".

(2) **اللجوء إلى نظام تحكيمي لتعيين المحكمين:** يتم تعيين المحكمين وفقاً لهذه الطريقة باللجوء إلى نظام تحكيمي موضوع من قبل مؤسسات التحكيم الدائمة الدولية، كما أشارت إلى ذلك المادة 1041 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

(3) **تعيين المحكمين عن طريق القضاء:** يتم تعيين المحكمين في هذه الحالة بناء على طلب يقدم إلى رئيس المحكمة التي يقع في دائرة اختصاصها التحكيم في حالة إجراء التحكيم في الجزائر. وفي حالة إجراء التحكيم في الخارج يقدم الطلب إلى رئيس محكمة الجزائر، وذلك في حالة ما إذا اختار الأطراف تطبيق قواعد الإجراءات المعمول بها في الجزائر. (انظر المادة 1041 من قانون 09/08).

وفي حالة عدم تحديد الجهة القضائية المختصة بالفصل في النزاع في اتفاق التحكيم فيرجع الاختصاص إلى المحكمة التي يقع في دائرة اختصاصها مكان إبرام العقد أو مكان تنفيذه (انظر المادة 1042). كما تجدر الإشارة إلى أنه، يجوز رد أعضاء هيئة التحكيم المعيّنين من قبل المحكمة المختصة وذلك في الحالات التي نصت عليها المادة 1016 وهي كما يلي:

- (1) عندما لا تتوفر في المحكم المؤهلات المتفق عليها بين الأطراف
- (2) وجود سبب منصوص عليه في نظام التحكيم الموافق عليه من قبل الأطراف.
- (3) عدم حياد المحكم بسبب وجود علاقات اقتصادية أو علاقات مصالح مباشرة أو بواسطة شخص آخر مع طرف من الأطراف.

#### الفرع الثاني: إصدار حكم التحكيم الإلكتروني وتنفيذه

يعرف الحكم التحكيمي بأنه "كل حكم قطعي يفصل في جميع المسائل المعروضة على هيئة التحكيم، أو كل قرار نهائي يفصل في مسألة تتعلق بالموضوع أياً كانت طبيعتها أو يفصل في مسألة الاختصاص، أو أي مسألة إجرائية"<sup>1</sup>. ويقصد بحكم التحكيم الإلكتروني: "كافة القرارات الصادرة عن هيئة التحكيم عبر شبكات الاتصال سواء كانت قرارات نهائية أو قرارات مؤقتة تمهيدية أو جزئية دون الحاجة

<sup>1</sup> - انظر، نبيل اسماعيل عمر، المرجع السابق، ص 281.

إلى التواجد المادي لأعضاء هيئة التحكيم في مكان واحد<sup>1</sup>. ويصدر حكم التحكيم الإلكتروني بعد مداولات تتم في الغالب عن طريق وسائل سمعية بصرية لا سلكية. وذلك بعد فض المحاكمة وانتهاء الإجراءات<sup>2</sup>.

إن الميزة الأساسية التي تخص إجراءات التحكيم الإلكتروني هي أنه يتم عبر الوسائل الإلكترونية بدءاً من مرحلة تخزين البيانات إلى مرحلة صدور الحكم. وتبدأ إجراءات التحكيم الإلكتروني بتقديم طلب اللجوء إلى التحكيم بواسطة البريد الإلكتروني أو ملء البيانات المطلوبة على موقع الانترنت المعد من قبل مركز التحكيم ويمكن إجمال أهم هذه البيانات المطلوبة فيما يلي:

1- أسماء الأطراف وطبيعة عملهم.

2- تحديد موضوع النزاع

3- نوع التسوية المطلوبة

4- المستندات والوثائق

5- اتفاق التحكيم<sup>3</sup>.

ثم يقوم مركز التحكيم بفتح ملف خاص بالنزاع على الموقع الإلكتروني. ويمكن سماع أقوال المتخاصمين أو الشهود عبر وسائل الاتصال الحديثة. وبعد إغلاق باب المرافعة تصدر هيئة التحكيم حكمها الذي يجب أن يتضمن أسماء المحكمين وتوقعاتهم الإلكترونية، ويتم بعد ذلك تبليغ طرفي النزاع بمنطوق الحكم<sup>4</sup>.

إن الأصل أن يتم تنفيذ التحكيم الإلكتروني بنفس الآلية التي يتم بها تنفيذ الحكم التحكيمي التقليدي إلا أنه ولا اعتبارات معينة يتم تنفيذه بطريقة تتماشى مع خصوصية العالم الافتراضي. ويكون التنفيذ طوعاً أو إجبارياً.

وتتمثل أهم وسائل تنفيذ حكم التحكيم الإلكتروني فيما يلي:

1- **خدمات التعهد بالتنفيذ:** ويقضي ذلك وجود عقد بين البائع والمشتري ومتعهد التنفيذ قبل إبرام عقد البيع يلتزم بموجبه المتعهد بتنفيذ حكم التحكيم الإلكتروني.

2- **صندوق تمويل الأحكام:** ويتطلب ذلك إنشاء صندوق لتمويل الأحكام يساهم فيه تجار السوق الإلكتروني على أن يستخدم مركز التحكيم هذه الأموال لتنفيذ حكم التحكيم الإلكتروني.

<sup>1</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص 134.

<sup>2</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، نفس المرجع، ص 142.

<sup>3</sup> - انظر، علاء عمر محمد الجاف، المرجع السابق، ص 415، 416.

<sup>4</sup> - انظر، علاء عمر محمد الجاف، نفس المرجع، ص 418.

3- ربط مركز التحكيم الإلكتروني بمصدر بطاقات الائتمان: تقوم هذه الآلية على إبرام مركز التحكيم الإلكتروني عقد مع مُصدري بطاقات الائتمان، ثم يبرم هذا الأخير عقد مع التاجر على أن يتضمن كلا العقدين شرطاً يخول مُصدر بطاقات الائتمان برد الثمن إلى حساب المستهلك عندما يتلقى قراراً تحكيمياً يقضي بذلك من طرف مركز التحكيم<sup>1</sup>.

ولا شك أن تنفيذ هذه الآليات في بلداننا العربية يحتاج إلى بناء قاعدة قوية للتسويق الإلكتروني، حيث يقتضي ذلك تشجيع التسويق الإلكتروني عبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما ينبغي العمل على تطوير النظام المصرفي وتأهيله بالموازاة مع التطورات الحاصلة في مجال تقنيات التسويق الإلكتروني<sup>2</sup>. كما يجب أن يتدخل المشرع لتحديد بدقة شروط وحدود تطبيق التحكيم في منازعات الاستهلاك سواء التقليدية أو الإلكترونية بموجب أحكام قانونية خاصة تجنباً لأي تعسف من قبل المتدخل وحماية للمستهلك. وفي هذا الصدد فقد أصدرت اللجنة الأوروبية توصية بتاريخ 30 مارس 1998 تقضي بضرورة احترام مبادئ الاستقلالية والنزاهة، واحترام مبدأ المواجهة بين الخصوم من قبل المحكمين المخول لهم فض منازعات الاستهلاك بموجب اتفاق التحكيم<sup>3</sup>.

#### خاتمة

لقد ساهم التطور التكنولوجي والتقني في مجال الاتصالات في ازدهار المعاملات التجارية الدولية؛ وساعد ذلك على اختصار الجهد والزمن، حيث أصبح المستهلك يقتني المنتج الذي يرغب فيه سلعة كان أو خدمة وهو في بيته، وذلك بالدخول إلى الموقع الإلكتروني للمتدخل والتعرف على المنتجات واقتنائها بمجرد النقر على إشارة الموافقة أو الشراء إلكترونياً. ويتم الوفاء أيضاً باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية عبر الانترنت.

وقد بينا من خلال هذه الدراسة أهمية التحكيم الإلكتروني كوسيلة هامة لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة عبر شبكة الانترنت، فالتحكيم الإلكتروني الذي يتم عبر شبكة الانترنت لا يختلف عن التحكيم التقليدي إلا من خلال الوسيلة الإلكترونية التي يتم بها. ومن أهم المزايا التي يتمتع بها التحكيم الإلكتروني سرعة الفصل في النزاع بسبب توفير الوقت، حيث أن التحكيم الإلكتروني لا يتطلب التواجد المادي للمحكمين، كما يحفظ قضاء التحكيم للأطراف المتنازعة الأسرار المرتبطة بالعقود سواء في مرحلة المرافعة أو بعد صدور قرار التحكيم. ويعد كل من برنامج القاضي الافتراضي والمحكمة الإلكترونية أحد أهم التطبيقات العملية لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية عن طريق استخدام شبكة الانترنت.

<sup>1</sup> - انظر، عبد الصبور عبد القوي، المرجع السابق، ص142، 147.

<sup>2</sup> - انظر، السيد عبد الفتاح علي، مكافحة الجرائم الإلكترونية، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، مصر، 2017، ص424 وما بعدها.

<sup>3</sup> - انظر، أشرف محمد رزق قايد، حماية المستهلك (دراسة في قوانين حماية المستهلك والقواعد العامة في القانون المدني، مركز الدراسات العربية، الطبعة الأولى، مصر، 2016، ص772، 773.

وفيما يخص سير الخصومة التحكيمية الالكترونية فهي تبدأ بتقديم طلب اللجوء إلى التحكيم بواسطة البريد الالكتروني أو ملء البيانات المطلوبة على موقع الانترنت المعد من قبل مركز التحكيم، ثم يقوم مركز التحكيم بفتح ملف خاص بالنزاع على الموقع الالكتروني. ويمكن سماع أقوال المتخاصمين أو الشهود عبر وسائل الاتصال الحديثة. وبعد إغلاق باب المرافعة تصدر هيئة التحكيم حكمها الذي يجب أن يتضمن أسماء المحكمين وتواقيعهم الالكترونية، ويتم بعد ذلك تبليغ طرفي النزاع بمنطوق الحكم. والأصل أن يتم تنفيذ التحكيم الالكتروني بنفس الطريقة التي يتم بها تنفيذ الحكم التحكيمي التقليدي إلا أنه ولاعتبارات معينة يتم تنفيذه بطريقة تتماشى مع خصوصية المعاملات الالكترونية. ويتم ذلك بالاستفادة من خدمات التعهد بالتنفيذ، أو صندوق تمويل الأحكام أو ربط مركز التحكيم الالكتروني بمصدر بطاقات الائتمان.

وأخيراً، فإنه يتعين على مشرعي النص صراحة على اللجوء الى التحكيم لفض نزاعات الاستهلاك سواء التقليدية منها أو الالكترونية، ووضع آليات قانونية محددة وواضحة لحماية المستهلك من التعسف الذي قد يطاله في مجال المعاملات الالكترونية. ومن جهة أخرى يجب العمل أكثر على تطوير النظام المصرفي وتأهيله وكذا تشجيع استخدام وسائل الدفع الالكترونية وغيرها من التقنيات الحديثة الخاصة بالتسويق الالكتروني.

#### قائمة المراجع:

- قانون رقم 09/08 مؤرخ في 25 فبراير 2008 يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري.
- الجريدة الرسمية، العدد 21، 2008.
- المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 09 نوفمبر 2013 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية، العدد 85، 2013.
- نبيل اسماعيل عمر، التحكيم في المواد المدنية والتجارية الوطنية والدولية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2011.
- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الكتاب الحديث، مصر، 2006.
- أشرف محمد رزق قايد، حماية المستهلك (دراسة في قوانين حماية المستهلك والقواعد العامة في القانون المدني، مركز الدراسات العربية، الطبعة الأولى، مصر، 2016.
- عبد الصبور عبد القوي، التنظيم القانوني للتحكيم الالكتروني، مكتبة القانون والاقتصاد، الطبعة الأولى، الرياض، 2013.
- صبري محمود الراعي، رضا السيد عبد العاطي، مدونة التحكيم في مصر والبلاد العربية، المجلد الأول، الشرق الأوسط للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، 2015.

- محمود السيد عمر التحيوي، أركان الاتفاق على التحكيم، دار المطبوعات الجامعية، مصر، (بدون تاريخ).
- فانتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2012.
- أمير فرج يوسف، الغش التجاري الإلكتروني وأساليب مكافحته، دار الكتاب الحديث، مصر، 2011.
- علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2017.
- مرتضى جمعة عاشور، عقد الاستثمار التكنولوجي (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2010.
- نجيب أحمد عبد الله ثابت الجبلي، النظرية العامة للتحكيم، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، الاسكندرية، 2016.
- غالى الفقى، التحكيم، دار الكتاب الحديث، مصر، 2009.
- السيد عبد الفتاح علي، مكافحة الجرائم الإلكترونية، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، مصر، 2017.