

الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية

سعاد قصعة أستاذ محاضر - أ -

habibkassaa@gmail.com

كلية الشريعة والاقتصاد

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة - الجزائر

تاريخ الإيداع	تاريخ القبول	تاريخ النشر
01 جويلية 2020	02 نوفمبر 2020	28 ديسمبر 2020

الملخص:

تقوم التجارة الإلكترونية على السرعة في إبرام العقود لاعتمادها على البيئة الرقمية التي لا تشترط الحضور المادي لأطرافها، وهذا ما يتطلب وجود وسائل أو طرق تسوية منازعات إلكترونية تتماشى مع هذه البيئة، الشيء الذي لا يمكن للقضاء العادي بشكليته وتعقيد إجراءاته وبطئه توفيره للمتنازعين؛ مما جعل التشريعات الوضعية تفكر بجدية في وسائل إلكترونية لحل المنازعات ذات الطبيعة الإلكترونية بسرعة ومرونة وتحافظ في الوقت ذاته على العلاقات والروابط التي تجمع الأطراف. وتعد الوساطة الإلكترونية بمزاياها الكثيرة كالسرعة وبساطة إجراءاتها وآنيته وسيلة ودية ملائمة لمنازعات التجارة الإلكترونية، وهي تكتسب صفة الإلكترونية من الطريقة التي تتم بها، حيث تتم بطريقة سمعية بصرية عبر شبكة الأنترنت، دون الحاجة إلى التقاء أطراف النزاع والوسيط في مكان معين. وتهدف هذه الدراسة إلى بيان مدى صلاحية الوساطة الإلكترونية لحل منازعات التجارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الوساطة، الوساطة الإلكترونية، منازعات، التجارة الإلكترونية.

Electronic mediation as an alternative way to solve electronic commerce disputes

Abstract:

The electronic trade is based on the speed of the making of contacts .because it relies on the digital environment that doesn't require the physical Presence of their parties .this needs the existence of ways and means of resolving electronic disputes that go with this environment ,the thing that ordinary judiciary with its mechanism and slow ,complex procedures is not able to provide to its disputing parties .that made the législative status seriously considering electronic ways to resolve electronic disputes.The electronic mediation with its features such speed and simple procedures ,is considered as a suitable freindly ways to settle the electronic commerce .it took this feature from an audiovisual method without the need to the meeting of the disputing parties and the mediator at a certain place through the net web.

This statement is intended to clarify the extent of the mediation validity in resolving the electronical commercial disputes.

Key words: Mediation, Electronic mediation, Disputes, Electronic commerce.

مقدمة:

بسبب الإشكالات التي تواجه المتقاضين، وسبب البطء في إجراءات التقاضي أصبح التفكير في طرق جديدة ضرورة ملحة، فبدأ التفكير في اللجوء إلى وسائل بديلة لحل هذا الكم الهائل من النزاعات، تلبية لمتطلبات الأعمال الحديثة، والتي لم تعد المحاكم قادرة على التصدي لها بشكل منفرد، فمع التطور المستمر في التجارة والخدمات وظهور وسائل اتصال حديثة أثرت في كيفية إبرام هذه المعاملات، وما نتج عن ذلك من تعقيد في المعاملات، وحاجة إلى السرعة والفعالية في بت الخلافات المتعلقة بها، وتخصيصية من قبل من ينظر بهذه الخلافات، أو يسهم في حلها، نشأت الحاجة إلى وجود

آليات قانونية يمكن للأطراف من خلالها حل خلافاتهم بشكل سريع وعادل وفعال، مع منحهم مرونة وحرية لا تتوفر عادة في المحاكم.

فلا غرو إذن أن تعرف الوساطة عامة والإلكترونية خاصة اهتماما متزايدا على صعيد مختلف الأنظمة القانونية والقضائية، وذلك لما توفره هذه الأخيرة من مرونة وسرعة في البت والحفاظ على السرية، وما تضمنه من مشاركة الأطراف في إيجاد الحلول لمنازعاتهم.

ونظرا لما تحتله الوساطة كطريق بديل لحل النزاعات من مكانة بارزة في الفكر القانوني والاقتصادي على المستوى العالمي، وما شهده العالم منذ نصف قرن ويزيد من حركة فقهية وتشريعية لتنظيم الوسائل البديلة، وما تمثله في الحاضر من فعل مؤثر على صعيد التقاضي، كان من الطبيعي أن تعمل الدول جاهدة لإيجاد إطار ملائم لتقنيها، ثم تطبيقها لتكون بذلك أداة فاعلة لتحقيق وتثبيت العدالة وصيانة الحقوق، خاصة في مجال التجارة الإلكترونية، وهذا ما جعلنا نركز في مداخلتنا هذه على الدور الذي يمكن للوساطة الإلكترونية أن تلعبه في حل وفض منازعات التجارة الإلكترونية؟، وسنحاول الإجابة عن هذه الإشكالية من خلال المحاور الآتية: أولا: تعريف التجارة الإلكترونية ومزاياها ومقوماتها، ثانيا: تعريف الوساطة الإلكترونية وخصائصها، ثالثا: الشروط الواجب توفرها في الوسيط، ورابعا: مراكز الوساطة وكيفية التسجيل فيها، وخامسا وأخيرا: إجراءات الوساطة الإلكترونية وآثارها.

ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية سنتبع المنهج الوصفي التحليلي، حتى نتمكن من توصيف الوساطة الإلكترونية كطريق بديل يسهم في فض منازعات التجارة الإلكترونية، مع تحليل النصوص القانونية المتعلقة بالموضوع حتى نتمكن من تحديد دورها تحديدا دقيقا بالموازاة مع الطرق البديلة الأخرى التي يمكن للمتنازعين اللجوء إليها لفض منازعاتهم كالتفاوض الإلكتروني والصلح والتحكيم الإلكترونيين.

أولاً: تعريف التجارة الإلكترونية وخصائصها ومقوماتها.

وستنطلق في هذا المحور إلى تعريف التجارة الإلكترونية كمركب إضافي مباشرة، ثم محاولة معرفة أهم خصائصها ومقوماتها.

1. تعريف التجارة الإلكترونية: عرفت منظمة التجارة العالمية (WTO) بأنها: "عبارة عن عمليات إنتاج وترويج وبيع وتوزيع المنتجات من خلال شبكة اتصالات"⁽¹⁾، وأضحى أطراف تلك التجارة الإلكترونية يبرمون مختلف العقود الإلكترونية.

كما أشارت إليها المادة الثانية من التوجيه الأوربي الصادر في 20 مايو 1997 والمتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة بعد أن تتم بين مورد ومستهلك، من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد والذي يتم باستخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الإلكترونية إلى غاية إتمام التعاقد.

هذا وقد عرفها المشرع الجزائري في الفقرة الأولى من المادة السادسة (06) من القانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية بأنها: "النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني، عن طريق الاتصالات الإلكترونية"⁽²⁾.

وعليه يمكن القول عن التجارة بأنها إلكترونية كلما كانت وسيلة التعامل إلكترونية سواء كانت انترنت أو غيرها.

2. خصائص التجارة الإلكترونية: إن أهم ما يميز التجارة الإلكترونية ما يلي:

❖ أن مختلف أنواع التعاملات بين الأطراف المشاركة في هذه التجارة تتم بوسائل إلكترونية بدء من تبادل البيانات عبر البريد الإلكتروني بين المتعاملين، أو التفاوض التجاري، أو إصدار الفواتير إلكترونياً، أو التعاملات المصرفية الإلكترونية، أو المتابعة الإلكترونية لعمليات التعاقد وتنفيذ الصفقات؛ لذلك كان لا بد من إعادة النظر في النماذج

(1) - هذا التعريف متاح على موقع المنظمة العالمية للتجارة: www.wto.org.

(2) - القانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد: 28، 30 شعبان عام 1439 هـ الموافق 16 مايو سنة 2018 م، ص 5.

التقليدية للتسويق وخدمات العملاء في بعض الصناعات للاستفادة مما توفره قنوات التوزيع القائمة على شبكة الإنترنت من إمكانيات.⁽¹⁾

❖ أن ازدهار التجارة الإلكترونية يتوقف على وجود اقتصاد متطور ذو قاعدة إنتاجية متسعة ومرنة، وشبكة اتصالات وبنية معلوماتية كاملة، حيث تجسد التجارة الإلكترونية، في الواقع، اقتصادا جديدا يعتمد على الإنتاج الكثيف للمعلومات، وعلى التكنولوجيا المتطورة؛ لذلك لم يكن من المستغرب أن يكون معظم المستخدمين للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت يتركزون في أمريكا الشمالية وأوروبا حيث تستأثر هذه الدول بنحو 84% من مستخدمي الإنترنت.

❖ تعزيز التجارة الإلكترونية يتطلب دورا نشطا وفاعلا للقطاع الخاص، والمبادرة الفردية.

❖ أهمية العنصر البشري الكفاء والقادر على استعمال تكنولوجيا المعلومات وتطويرها، والابتكار المستمر في آلياتها ووسائل عملها المختلفة⁽²⁾.

كل هذا يعني: غياب الدعائم الورقية، توفير الجهد والوقت اللازم للبيع والتسويق، زيادة المنافسة ورفع جودة المنتجات، انخفاض أثمان إنشاء المتاجر وتكاليف العمل، انخفاض تكلفة وسيلة الاتصال والحد من مشاحنات السوق⁽³⁾.

3. مقومات التجارة الإلكترونية:

الواقع أن تنمية الاقتصاد الشبكي العربي، وتنشيط التجارة الإلكترونية لن يتحقق ما لم تكتمل مقوماتها الأساسية باستيفاء ثلاث مجموعات من الشروط:

(1)– هند عبد القادر سليمان، دور التحكيم الإلكتروني في حل منازعات التجارة الإلكترونية، المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون، ليبيا، ص 08.

(2)– المرجع نفسه، ص 7.

(3)– لمزيد من التفصيل انظر: ليندة بومحرث، طرق تسوية منازعات التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دكتوراه علوم، تخصص: شريعة وقانون، قسم الشريعة والقانون، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، 2016/2015، ص 35-37.

❖ **توافر المعطيات التي تعزز القدرة على مزاولة الأنشطة التجارية الإلكترونية،** وتتضمن مجموعة من العناصر في مقدمتها: تبني نظم وشبكات متطورة في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، كنظام عصبي قادر على توفير اتصالات في غاية السرعة والكفاءة، والاستجابة السريعة للفرص والطوارئ، شبكات المعلومات المتداخلة معا التي تحكمها جميعا روح الشفافية، والانفتاح في تداول وتبادل المعلومات بين الأطراف المشاركة فيها، مع السرعة التي تحقق التعامل الفوري مع المعلومات، كفاءة أداء النظام المالي والمصرفي، وقدرته على دعم عمليات التجارة الإلكترونية، والتوسع في نظم الدفع الإلكتروني لتيسير إبرام معاملات مالية مأمونة على الشبكة، الاعتماد على مصادر طاقة كهربائية كافية لتأمين العمل الإلكتروني بتحديث وتطوير قدرات التوليد والنقل والتوزيع وهنا أود أن أشير إلى المزايا التي يتيحها الربط الكهربائي للشبكات العربية، حيث يمكن الاستعانة بقدرات التوليد الفائضة في بلد ما كاحتياطي لبلد آخر ومن أمثلته ربط شبكات الكهرباء في مصر وليبيا، وشبكات الكهرباء في تونس والجزائر والمغرب.⁽¹⁾

❖ **توفير الإطار التشريعي والتنظيمي للتجارة الإلكترونية:** ويعتبر توفير الإطار التشريعي والتنظيمي ضرورة لدعم البيئة الملائمة للتجارة الإلكترونية العربية سواء بإدخال تعديلات على التشريعات القائمة بما يجعلها أكثر استجابة لمتطلبات التجارة الإلكترونية، أو إصدار تشريع متخصص لتنظيم مختلف جوانب هذه التجارة، ابتداء من إنشاء المواقع على شبكات الاتصال الإلكترونية وتسجيل عناوينها، ونظم التعاقد الإلكتروني وإثباته، وإجراءات تأمينها، حتى نظم سداد المدفوعات، وضمانات تنفيذ التعاقدات وحماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، وحقوق الملكية الفكرية، والمعاملة الضريبية والجمركية للمعاملات الإلكترونية، وأخيرا وليس آخرا تحديد الاختصاص القضائي بمنازعات عقود التجارة الإلكترونية .

❖ **التنمية البشرية:** يعتبر توفر الخبرات البشرية ذات الكفاءة والخبرة المناسبة شرطا أساسيا للبيئة المواتية للتجارة الإلكترونية. وتنمية رأس المال البشري هي أولا عملية تعليمية يتزود فيها الفرد

(1) - هند عبد القادر سليمان، المرجع السابق، ص 8.

بالأسس العلمية المطلوبة. وهي ثانياً عملية تدريبية فنية يكتسب فيها الفرد قدرات علمية متخصصة أو مهارات معينة. وهي ثالثاً عملية تنظيمية إدارية يتم فيها تأهيل الأفراد لإدارة وتنفيذ النشاط الإنمائي بجوانبه المختلفة. وهي أخيراً مسألة سلوكية تهدف إلى التأثير في السلوك الاجتماعي للأفراد وتنمية القيم المطلوبة⁽¹⁾.

ثانياً: تعريف الوساطة الإلكترونية وخصائصها.

1. تعريف الوساطة الإلكترونية: قبل تعريف هذا النوع من الوساطة لابد من معرفة معنى

الوساطة لغة واصطلاحاً.

أ. تعريف الوساطة لغة: الوساطة في اللغة من الفعل (وسط): الواو والسين والطاء: بناء صحيح يدل على العدل والنصف، وأعدل الشيء: أوسطه ووسطه. قال الله عز وجل: ﴿وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا﴾⁽²⁾. ويقولون: ضربت وسط رأسه بفتح السين، ووسط القوم بسكونها. وهو أوسطهم حسباً، إذا كان في واسطة قومه وأرفعهم محلاً⁽³⁾.

فوسط الشيء (يسطه) وسطاً وسطة صار في وسطه يقال وسط القوم ووسط المكان فهو واسط والقوم وفيهم وساطة توسط بينهم بالحق والعدل، و(توسط) فلان: أخذ الوسط بين الجيد والرديء وبينهم: وسط فيهم بالحق والعدل والشيء: صار في وسطه يقال: توسط القوم، و(الأوسط): المعتدل من كل شيء (ج) أواسط وهي وسطى (ج) وسط، وأوسط الشيء ما بين طرفيه وهو من أوسط قومه من خيارهم، و(الوسط) ظرف بمعنى (بين) يقال جلس وسط القوم، وسط الشيء ما بين طرفيه وهو منه والمعتدل من كل شيء، يقال: شيء وسط بين الجيد والرديء وما

(1) - المرجع نفسه، ص 09.

(2) - سورة البقرة: الآية 143.

(3) - ابن فارس، معجم مقاييس اللغة، تحقيق: عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، 1399 هـ - 1979 م. ج: 6، ص 108.

يكتنفه أطرافه ولو من غير تساو والعدل والخير (يوصف به المفرد وغيره)، و(الوسيط) المتوسط بين المتخاصمين والمتوسط بين المتبايعين أو المتعاملين والمعتدل بين شيعين وجمعه وسطاء⁽¹⁾.

وإذا ما أردنا ربط المعنى اللغوي بالاصطلاح، نجد أن من توسط القوم أو جلس بينهم لم يمل إلى هذا أو إلى ذلك، وتلك صفة أساسية في الطرف الثالث وهو الوسيط الذي يحاول تقريب وجهات النظر بين المتخاصمين بحياد ودون تحيز إلى أحد الأطراف، كما أن من معاني هذا الفعل العدل، والهدف الأساسي الذي تسعى إليه الوساطة هو الإصلاح بين الأطراف ومن ثم إقامة العدل بينهم⁽²⁾.

ب. تعريف الوساطة اصطلاحاً: من التعريفات العديدة التي أوردت لضبط مفهوم الوساطة اصطلاحاً نذكر ما يأتي: عرفها كريستوفر مور بأنها: "التدخل في مفاوضات أو في نزاع من قبل طرف ثالث مقبول من الطرفين ولا يملك سلطة أو يملك سلطة محدودة في اتخاذ القرار، ويعمل على مساعدة الأطراف المعنية على الوصول طوعاً إلى تسوية مقبولة من الطرفين المتنازعين"⁽³⁾، وقريب من هذا التعريف ما ذكره بنسالم أوديجا في مؤلفه كتعريف للوساطة: "تدخل في نزاع أو في عملية تفاوض يقبل الأطراف أن يقوم بها طرف ثالث -من صفاته أن يكون غير منحاز، حيادي ولا يملك السلطة أو القوة لصنع القرار- وذلك بهدف مساعدتهم، بطريقة تطوعية، على الوصول إلى اتفاقية خاصة بهم ومقبولة منهم"⁽⁴⁾.

كما عرفها مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي بأنها: "وسيلة اختيارية لتسوية

(1) - انظر: مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، دار الدعوة، القاهرة، ج: 2، ص 1031.

(2) - سعاد قصعة، الطرق البديلة عن الخصومة القضائية -دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي وتعديلات قانون الإجراءات المدنية والإدارية-، دكتوراه علوم، تخصص شريعة وقانون، بقسم الشريعة والقانون، بكلية الشريعة والاقتصاد، بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، 2017-2018، ص 174.

(3) - كريستوفر مور، عملية الوساطة: استراتيجيات عملية لحل النزاعات، ترجمة: فؤاد سروجي، مراجعة وتدقيق: عماد عمر، ط: 1، الأهلية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007م، ص 38.

(4) - بنسالم أوديجا، الوساطة كوسيلة من الوسائل البديلة لفض المنازعات، ط: 1، دار القلم، الرباط، 2009م، ص 34-35.

المنازعات بحل ودي بمساعدة ثالث، تعتمد على الحوار والمشاورات المتبادلة لإقناع طرفي النزاع بحلول مقترحة، والتوصل إلى حل نابع منهم للنزاع القائم بينهم بعد فحص طلباتهم وادعاءاتهم⁽¹⁾.

كما عرفها كارل أ. سليكيو بأنها: "عملية يساعد من خلالها طرف ثالث شخصين أو أكثر على التوصل إلى حل نابع منهم بشأن قضية أو أكثر من القضايا المتنازع عليها"⁽²⁾.

من خلال هذه التعريفات نستنتج؛ أن الوساطة تقوم على تقريب وجهات النظر بين المتخاصمين وخلق أرضية للحوار والتفاوض من أجل الوصول إلى حل نابع منهم، وليس للوسيط سلطة صنع أو فرض القرار عليهم.

ج. تعريف الوساطة باعتبار المركب الإضافي (الوساطة الإلكترونية): يستعمل في هذا النوع من الوساطة وسائل وتكنولوجيات الاتصال الحديثة وتسمى في هذه الحالة بالوساطة الإلكترونية وهي: "عملية تتم بشكل فوري ومباشر على شبكة الانترنت وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض بين الأطراف المتنازعة للتوصل إلى حل عادل يقبله أطراف النزاع"⁽³⁾.

وبالتالي فهي لا تختلف عن الوساطة التقليدية من حيث الهدف والاطر العام إلا أنها تختلف عنها من حيث الوسيلة، حيث تتم من خلال استخدام وسيلة من الوسائل الإلكترونية، حيث يكون الوسيط والأطراف المتنازعة متواجدين عادة في دول مختلفة يجتمعون ويتحاورون عن بعد باستخدام وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة، والتي غالباً ما تكون شبكة الانترنت بخلاف ما يجري عليه العمل في الوساطة التقليدية حيث يجتمع كل من الوسيط والأطراف المتنازعة وجها لوجه وفي

(1) - مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي ومركز التجارة الدولية يونكتاد-منظمة التجارة العالمية ، التحكيم والوسائل البديلة لحسم المنازعات (كيفية حل منازعات التجارة الدولية)، ص 45.

(2) - كارل أ. سليكيو، عندما يحتدم الصراع دليل عملي لاستخدام الوساطة في حل النزاعات، ترجمة: علا عبد المنعم، ط: 1، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999م، ص 21.

(3) - فراس كريم وهند فايز أحمد، الوساطة في المنازعات الإلكترونية، مجلة المحقق الحلّي للعلوم القانونية والسياسية، العدد: 03، السنة السادسة، ص 251، منشور على الموقع:

تاريخ الزيارة: جوان 2017 http://mouhakiq.com/papers/Law_papers_2016_3251180Pdf

اقليم دولة واحدة⁽¹⁾.

فالوساطة الإلكترونية نموذج متطور لطرق ووسائل فض المنازعات بطريقة ودية، وتعتبر بديلا عمليا للقضاء يتماشى وطبيعة المعاملات التجارية الإلكترونية التي تتسم بالسرعة.

ولعل من أبرز مراكز الوساطة والتحكيم الإلكترونية التي تقدم خدمة لتسوية المنازعات بالطرق الإلكترونية مركز الويبو للتحكيم والوساطة.

2. **خصائص الوساطة الإلكترونية:** تمتاز الوساطة الإلكترونية كوسيلة لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية بخصائص ومزايا مهمة جعلتها تلقى نجاحا واسعا وإقبالا هائلا من قبل المتنازعين في ميدان التجارة الدولية، ومن أهم خصائصها:

❖ **فعالية الأدوات المستخدمة للتفاوض في عملية الوساطة الإلكترونية، وضمان تسجيل المناقشات التي تجري بين طرفي النزاع في برنامج مستقل على شبكة الانترنت وفي كل مراحل المفاوضات بدءا من مرحلة الاتصال الأولي بين طرفي النزاع حتى الاتفاق النهائي بينهما، وتوفير قاعدة بيانات متكاملة تشمل سير الوساطة وأمثلة متعددة لأنواع القضايا وكيفية الإثبات وتقديم الطلبات وتزويد كل من طرفي النزاع بنموذج يتضمن سائر الحلول الودية لفض النزاع بغية تمكينهم من التفاوض على تسوية النزاع وحفظ كامل المستندات والوثائق وتخزينها وتزويد المحكمة بنسخة من الاتفاق النهائي الموقع عليه من قبل المتنازعين إذا ما رفض أحد المتنازعين تنفيذ ما تم الاتفاق عليه⁽²⁾.**

❖ **بساطة إجراءاتها ووضوح قواعدها حيث يمكن استخدامها لتسوية منازعات التجارة الدولية، ناهيك عن مرونتها وعدم تقيدها بشكلية معينة مما يؤدي إلى السرعة في فض النزاع وتخفيف العبء على القضاء، وتفادي المشاحنات التي قد تحدث في حال المواجهة بين الأطراف، فهي لا تعتمد على الحضور المادي لهم.**

(1) فراس كريم وهند فايز أحمد، المرجع السابق، ص 252.

(2) المرجع نفسه، ص 258.

❖ طريق اختياري رضائي: إن الوساطة كما هي بقية الطرق الودية لفض النزاع تقوم على اختيارها من قبل الخصوم حتى تحقق الهدف المرجو منها وهو تسوية النزاع وديا، فلا سبيل إلى إلزام الخصوم بها أو إجبارهم عليها وإلا فقدت جوهرها، وهذا ما أكده المشرع الجزائري في الفقرة الثانية من المادة 994 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية⁽¹⁾. فهي تترك الحرية لطرفي النزاع في اختيار الوسيط، فعالبا ما تقوم مراكز الوساطة الإلكترونية بتخصيص صفحة على الموقع الإلكتروني التابع لها تبين فيها أسماء الوسطاء الأعضاء في المركز وما يملكونه من خبرات ومؤهلات علمية وقانونية وما تلقونه من دورات تؤهلهم لتسوية النزاع ومن أمثلة هذه المراكز مركز الوساطة ((square trade)).

❖ هي عملية قليلة التكلفة، حيث أن التكاليف المالية التي يتحملها الأطراف عند اللجوء للوساطة قليلة جدا، إذا ما قورنت بتكاليف حل النزاع قضائيا أو عن طريق التحكيم، وهي وسيلة من الوسائل الأكثر فعالية لتسوية منازعات عقود التجارة الدولية، حيث تؤكد إحدى الدراسات أنه أكثر من 87% من منازعات التجارة الدولية قد تم تسويتها عن طريق الوساطة، كما وتشير الدراسات الأمريكية إلى أن 75% من منازعات العمل الدولية قد تم تسويتها عن طريق اللجوء الى الوساطة⁽²⁾.

❖ طابع السرية حيث أن جميع المسائل التي تتم مناقشتها في الوساطة وجميع الوثائق والبيانات الشفوية والخطية التي يتم تبادلها وتقديمها أثناء عملية الوساطة يغلب عليها الطابع السري، كما أنها تحافظ على العلاقات الودية بين الأطراف بخلاف القضاء.

❖ زد على ذلك أنها تتيح لطرفي النزاع حرية الانسحاب واللجوء للتقاضي حيث أن بإمكان أي منهما الانسحاب في أي لحظة من متابعة عملية الوساطة والعودة إلى التمسك بكافة الحقوق والدفوع القانونية أمام القضاء دون أي تأثير لآليات الحلول البديلة على اجراءات التقاضي فضلا عن أنها عملية تسمح للوسيط بتقييم المراكز القانونية للخصوم⁽³⁾، وقد

(1) - سعاد قصعة، المرجع السابق، ص 179.

(2) - فراس كريم شيعان وهند فائز أحمد، المرجع السابق، ص 258.

(3) - المرجع نفسه، ص 258.

أكدت على هذا الحق للوسيط غالبية قوانين الوساطة كالمادة 6 الفقرة 4 من قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي التي نصت على أنه: " يجوز للموفق أن يقدم في أي مرحلة من مراحل إجراءات التوفيق اقتراحات لتسوية النزاع ". ونفس الشيء نجد بالنسبة للمادة 13 الفقرة أ من نظام الوساطة المعمول به من قبل المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) والتي أجازت للوسيط تسوية النزاع بالأسلوب الذي يراه مناسباً دون أن يملك سلطة في إلزام طرفي النزاع على قبوله .

❖ يضاف إلى ذلك أن الوساطة الإلكترونية يمكن أن تتم بين أطراف من نفس الدولة ومن ثم تأخذ حكم الوساطة الداخلية إلا أنها تنسم في الغالب بالطابع الدولي حيث أنها تتم عبر شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) بين أشخاص يتواجدون وينتمون إلى دول مختلفة⁽¹⁾.

ثالثاً: مراكز الوساطة وشروط التسجيل فيها.

يعد السبب في ابتداء هذا الأسلوب، هو التشجيع على إحالة النزاع على الوساطة باعتبار أنه لا يتصور أن يتوصل الطرفان بمفردهما للحل، ومن بين هذه المراكز نظام الوساطة التابع للمنظمة الدولية لحماية الملكية الفكرية، وهو إجراء يتضمن كلا من الوساطة والتحكيم، وتبدأ مساعيه بموافقة الأطراف على اللجوء إليه، على أن يتم الاتصال بينهما بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف أو المخاطبة، والتي تكون محددة المدة⁽²⁾.

ظهر كذلك مركز أبحاث القانون العام بكلية الحقوق جامعة مونتريال بكندا بنظام المحكمة الفضائية، يجري بمقتضاه استخدام الوساطة والتحكيم عبر وسائط إلكترونية في تسوية بعض المنازعات الناشئة عن المعاملات الإلكترونية، بالإضافة إلى مؤسسة On line ombuds office وهي مكتب للوساطة أسس عام 1996 من قبل مركز يسمى Center for technology and dispute

(1) - فراس كريم وهند فايز أحمد، المرجع السابق، ص 258.

(2) - خليفي سمير، حل النزاعات في عقود التجارة الإلكترونية، ماجستير في القانون الدولي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2010، ص 140.

resolutin، وهذا المركز تابع لجامعة Massachusetts الأمريكية، وهو يقدم أعمال الوساطة مجاناً⁽¹⁾.

يعد مركز " SQUARE TRADE " من أشهر وأول المراكز المتخصصة في مجال حل المنازعات بطريق الوساطة الإلكترونية، وقد نظر المركز في الكثير من المنازعات الناشئة عن المعاملات التي تتم من خلال سوق البيع بالمزاد عبر الأنترنت " E-BAY " والذي يعد أول موقع أمريكي للبيع بالمزاد العلني، وتحديد المنازعات التي تنشأ بين الشركة القائمة على المركز وبين المتعاملين بالمزاد يبعاً أو شراء من خلال هذا السوق، ومن أشهر المنازعات التي نشأت عن البيع بالمزاد عبر السوق المشار إليه نذكر قيام شركة " ROLAX SA " وشركة " MANUFACTURE DES MONTRES ROLEX S.A " لإنتاج الساعات برفع دعوى ضد شركتي eBay و GMBH et eBay International AG، وتأسست الدعوى على قيام الشركتين الأخيرتين بعرض ساعات تحت اسم " رولكس " وأسماء أخرى دون وجه حق⁽²⁾.

رابعاً: الشروط الواجب توفرها في الوسيط.

عرف البعض الوسيط بأنه: "شخص ثالث محايد ويتصف بالنزاهة، يعمل على تشجيع وتسهيل إيجاد حل للنزاع ما بين الخصمين دون أن يقرر هو ذاته الحل الذي يجب أن يصل إليه الخصوم في النزاع المعروض محل الوساطة"⁽³⁾.

ويجب أن تتوفر فيه شروط معينة تتمثل في الآتي: أن يكون شخصاً طبيعياً، حسن السلوك والاستقامة والنزاهة، ألا يكون قد تعرض إلى عقوبة عن جريمة مخلة بالشرف وألا يكون ممنوعاً من حقوقه المدنية، أن يكون مؤهلاً للنظر في المنازعة المعروضة عليه بأن يتصف بالكفاءة والقدرة على

(1) - المرجع نفسه، ص 140.

(2) - بوجعة جعفر، الوسائل الإلكترونية لحل منازعات عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر في العلوم القانونية، بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015، ص 37.

(3) - هشام مفضي الحلي، الوساطة الجزائية "وسيلة غير تقليدية في حل النزاعات الجزائية" دراسة مقارنة، لم يذكر درجة الرسالة، الدراسات العليا، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، 2008م، ص 164.

حل النزاعات بالنظر إلى مكانتهم الاجتماعية ومستواهم العلمي، وأن يكون محايدا ومستقلا في ممارسة الوساطة⁽¹⁾.

خامساً: إجراءات الوساطة الإلكترونية وآثارها.

1. إجراءات الوساطة الإلكترونية: تتم عملية الوساطة الإلكترونية وفق مجموعة من الإجراءات التي تتم بطرق إلكترونية على الموقع الشبكي التابع للمركز بداية من ملئ نموذج الكتروني لطلب التسوية ومرورا بالإجراءات التي تفرغ في أشكال الكترونية وانتهاء بصدر الحكم ومن ثم قيده على الموقع الشبكي للقضية.

أ. تقديم الطلب الى مركز الوساطة:

على كل من يرغب من طرفي النزاع في تسوية نزاعه عن طريق اللجوء للوساطة الإلكترونية أن يقوم بتعبئة طلب الوساطة المعد مسبقا من قبل المركز والمنشور على الموقع الإلكتروني التابع للمركز والذي يجب أن يتضمن أسماء طرفي النزاع وعناوينهم ، نسخة من اتفاق اللجوء للوساطة في حالة اتفاق الطرفين على تسوية النزاع عن طريق الوساطة، وأخيرا بيان ملخص عن موضوع النزاع وطبيعته⁽²⁾.

(1) - سعاد فصعة، المرجع السابق، ص 219.

(2) - تنص المادة الثالثة من قواعد الوساطة الصادرة عن المنظمة الدولية للملكية الفكرية على الموقع:

<http://www.wipo.int> على ما يلي:

(a) Une partie à une convention de médiation qui souhaite introduire une procédure de médiation soumet par écrit au Centre une demande de médiation. Elle en adresse simultanément copie à l'autre partie.

(b) Doivent figurer dans la demande de médiation ou y être joints

(i) les noms, adresses et numéros de téléphone et de télécopie et les adresses électroniques des parties au litige et du représentant de la partie qui soumet la demande de médiation, ou toute autre indication permettant de communiquer avec eux;

(ii) une copie de la convention de médiation; et

(iii) une brève description de la nature du litige.

بعد استلام المركز للطلب يقوم بإرسال تأكيد إلى مقدم الطلب يبلغه فيه عن وصول طلبه إليهم، ثم يقوم المركز بالاتصال بالطرف الآخر لإعلامه برغبة الطرف الأول في إجراء عملية الوساطة، فإذا أبدى الطرف الثاني موافقته يباشر المركز العملية وإذا أبدى هذا الطرف رفضه انتهت الوساطة في حينها، ويبلغ الطرف الأول بأن الوساطة غير ممكنة.

أما عن المهلة الممنوحة للطرف الثاني ليجيب عن طلب الوساطة المقدم من الطرف الأول فتختلف من مركز إلى آخر، فهي ثلاثون يوماً يبدأ احتسابها من تاريخ إرسال الدعوة للطرف الثاني (المجاوب) ما لم يتضمن محتوى الدعوة مدة أقل أو أكثر⁽¹⁾؛ وحددها مركز الوساطة (Square trade) بأربعة عشرة يوماً⁽²⁾.

أما في حال قيام طرفي النزاع بإرسال طلب اللجوء للوساطة معاً، فإن المركز يكتفي بإرسال تأكيد استلام طلب الوساطة وتحديد تاريخ لانطلاقها⁽³⁾.

ب. بدء 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

(1) - أنظر الفقرة الثانية من المادة 4 من قانون الأونيسنترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 على الموقع:
http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

(2) - أنظر الموقع الرسمي لمركز الوساطة square trade:
<http://www.squaretrade.com/cnt/jspnp/odr.jsp?jsessionid>

(3) - أنظر المادة 4 من قانون الأونيسنترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 على الموقع:
http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

موضوع النزاع بهدف التوصل إلى حل وسط يقبله الطرفان. (1)

بعدما يقدم طرفا النزاع طلباتهما 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 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، وإجراء التعديل المراد القيام به، بعد ذلك ينقر على مفتاح (اقرأ وأرسل رسالة) مع إرسال نسخ للوسيط وعدد المتنازعين(2).

ويجوز لأي من طرفي النزاع أن يقرر في أي وقت الانسحاب من إجراءات الوساطة، ويترتب على هذا الانسحاب إغلاق ملف القضية، مع إمكانية إعادة فتحها مجدداً لكن يتعين ملاحظة أن الإجراء المتبع لإعادة فتح ملف القضية يختلف باختلاف سبب إغلاقها، فإذا أغلقت القضية بسبب عدم صدور جواب من الجواب أي الطرف الآخر غير طالب الوساطة، ففي هذه الحالة يتم إعادة فتحها بمجرد قيام الجواب بتقديم جوابه من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز والنقر على الأيقونة المخصصة لذلك (Reopen) الموجودة في البريد الإلكتروني الذي سبق وأن زوده به المركز، أما إذا تم إغلاق القضية بعد تقديم الجواب بسبب عدم دفع الرسوم للوسيط ففي هذه الحالة يتم إعادة فتحها من خلال النقر على مفتاح (Reopen your case) ودفع الرسوم المقررة للوسيط، وأخيراً إذا تم إغلاق القضية بعد دفع رسوم الوسيط تلبية لرغبة أحد طرفي النزاع فيتم إعادة فتحها بإرسال إخطار بذلك إلى المركز ليقوم المركز بعد مراجعتها بإرسال إخطار من جانبه إلى طرفي النزاع يتضمن قبوله أو رفضه لفتح ملف القضية(3).

(1) - بوجعة جعفر، المرجع السابق ص 39-40.

(2) - المرجع نفسه، ص 40.

(3) - فراس كريم شيعان وهند فائز أحمد، المرجع السابق، ص 266.

ت. كيفية استيفاء الرسوم:

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 الإلكترونية على ثلاثة أنواع من التكاليف، ويمكن إجمالها على النحو الآتي :

- رسوم التسجيل : وهي الرسوم التي يستوفيهها المركز من طالب الاجراء او التسوية عند قيد الطلب لدى المركز .

- المصاريف الإدارية : وهي المبالغ المقررة تبعا لطبيعة النزاع واداء فضه وتغطي تكاليف المراسلات والإخطارات والتكاليف الإدارية اللازمة لفض النزاع.

- الأتعاب: وهي المبالغ المقررة للوسيط في عملية الوساطة⁽¹⁾.

ونظرا لما تمثله الرسوم من أهمية لسير إجراءات الوساطة فقد حرصت مراكز الوساطة الإلكترونية على وضع أنظمة خاصة للرسوم تحدد مقدار ونوع الرسوم التي يستوفيهها المركز عن عملية الوساطة، ومن أمثلة هذه المراكز مركز الوساطة التابع للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)⁽²⁾ ومركز الوساطة (square trade)⁽³⁾. على أن المصاريف الإدارية اللازمة لسير إجراءات الوساطة

(1) - المرجع نفسه، ص 264.

(2) - يستوفي المركز 10% من مبلغ النزاع كرسوم ومصاريف إدارية على أن لا يتجاوز الرسم مبلغ عشرة آلاف دولار أمريكي في جميع الأحوال وإذا لم يكن طلب الوساطة متضمنا لأي ادعاءات نقدية أو كان النزاع موضوع الوساطة غير قابل بطبيعته للتقدير بالنقد ففي هذه الحالة يتم تحديد مبلغ الرسوم من قبل المركز بعد التشاور مع الوسيط وطرفي النزاع مع مراعاة الظروف المحيطة بكل نزاع على حدة وعلى ان لا يزيد الحد الاقصى للرسوم عن عشرة الاف دولار، أما أتعاب الوسيط فهي تتراوح ما بين ثلاثة مائة إلى ستمائة دولار في الساعة أو ألف وخمسمائة إلى ثلاثة آلاف وخمسمائة دولار في اليوم، ويتم تحديدها من قبل المركز بعد التشاور مع الوسيط وطرفي النزاع على ان يراعى عند احتسابهما قيمة النزاع موضوع الوساطة ومدى تعقيد واية ظروف اخرى ذات صلة بالنزاع هذا ما لم يتفق الوسيط والمتنازعان على خلاف ذلك. انظر: فراس كريم شيعان وهند فائز أحمد: المرجع السابق، ص 264-265.

(3) - تقدر رسوم الوساطة لدى المركز بقيمة المبلغ المتنازع عليه حيث يستوفي المركز أربعين دولار إذا كان المبلغ المتنازع عليه لا تزيد قيمته عن ألف دولار إذا زادت قيمته عن الحد المذكور فإن الرسوم التي يتقاضاها المركز في هذه الحالة هي : 40×50% من قيمة النزاع على أن لا يتجاوز الرسم عن ألفين وخمسمائة دولار. وقد قام المركز بإعفاء المتنازعين مع

وأتعاب ومصاريف الوسيط وأية مبالغ أخرى تم دفعها لغرض التسوية لا يتحملها طالب الوساطة وحده وإنما يتم دفعها في نهاية الأمر مناصفة بين طرفي النزاع ما لم يتم الاتفاق بينهما على خلاف ذلك. وتعتبر الرسوم والمبالغ السابقة بعد دفعها نهائية وغير قابلة للاسترداد ما لم تتوقف اجراءات تسوية النزاع لسبب يعود إلى المركز ولا يد لأطراف النزاع به لا من قريب ولا من بعيد⁽¹⁾.

2. آثار الوساطة الإلكترونية: تنتهي الوساطة الإلكترونية بإحدى الحالات الآتية:

أ. الوصول إلى فض النزاع وديا: فإذا توصل الوسيط الى تسوية سلمية للنزاع وتمت 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.

ب. عدم التوصل إلى حل النزاع وديا: وهي حالة عدم التوصل لتسوية ودية للنزاع لأسباب عديدة منها ما ورد في المادة 11 من قانون الأونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي كالاتي: - إصدار الموفق بعد التشاور مع طرفي النزاع إعلانا يبين فيه أنه لا يوجد ما يسوغ القيام بمزيد من جهود التوفيق في تاريخ صدور الإعلان .

- إصدار طرفي النزاع إعلانا موجهها إلى الطرف الآخر أو الأطراف الأخرى وإلى الموفق في حالة تعيينه يفيد بانتهاء إجراءات التوفيق في تاريخ صدور الإعلان⁽²⁾. ومن أسباب عدم تسوية النزاع وديا أيضا انقضاء المدة المحددة لتسوية النزاع وفقا لما نصت عليه المادة 996 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، أو تغيب أحد طرفي النزاع أو كلاهما عن جلسات الوساطة دون عذر

الشركات المتعاملة لديه من أداء أية رسوم عن عملية الوساطة ومن أمثلة هذه الشركات شركة Sony لبيع الإلكترونيات. انظر: / <http://www.squaretrade.com/assign mediator>، وانظر أيضا: فراس كريم شيعان وهند فائز أحمد، المرجع السابق، ص 265.

(1) - فراس كريم شيعان وهند فائز أحمد، المرجع السابق، ص 265.

(2) - أنظر المادة 11 من قانون الأونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 على الموقع:

http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

مشروع.

وعند انتهاء عملية الوساطة يجب على الوسيط بغض النظر عن النتيجة التي آلت إليها الوساطة إيجابية كانت أم سلبية، أن يرسل فوراً إخطاراً مكتوباً إلى المركز يبلغه فيه بواقعة انتهاء الوساطة والتاريخ الذي انتهت فيه، وأن يرسل نسخة من ذلك الإخطار معنونة باسم المركز إلى طرفي النزاع، وتلقّي المركز للإخطار يتعين عليه المحافظة على ما ورد به من معلومات وأن لا يكشف لأي شخص عن وجود عملية الوساطة لديه، أو عن النتيجة التي آلت إليها ما لم يكن مفوضاً بذلك من قبل طرفي النزاع⁽¹⁾.

كما يتعين عليه أن يعيد إلى طرفي النزاع المذكرات والمستندات التي قدموها أثناء عملية الوساطة، ولا يجوز له الاحتفاظ بأي صور عنها تحت طائلة المساءلة القانونية حسبما أكدت عليه الفقرة ب من المادة السابعة من قانون الوساطة الأردني على أنه يجوز للمركز وعلى سبيل الاستثناء أن يستخدم المعلومات المتعلقة بموضوع الوساطة في أية معطيات إحصائية بنشرها تكون متعلقة بنشاطاته شريطة أن يراعي عند النشر عدم الكشف عن هوية طرفي النزاع، أو تمكين الغير من معرفة هويتهم من خلال الظروف الخاصة⁽²⁾.

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة يمكننا الوصول إلى أن الوساطة الإلكترونية تلعب دوراً كبيراً في حل منازعات التجارة الإلكترونية لما تتسم به من بساطة في الإجراءات ومرونة وسرعة، وأنية وبعد عن الشكلية، كما أنها نوع من الوساطة الاتفاقية العادية ومثلها إلا أنها تختلف عنها في الوسيلة أو الكيفية والطريقة التي تتم بها، إذ هذه الأخيرة تتم عبر وسائل الاتصال الحديثة.

كما أن الوساطة الإلكترونية تمارس من خلال مراكز ومؤسسات الوساطة التي تقدم خدمة الوساطة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، وذلك عن طريق ملاء نموذج طلب الوساطة المعد سلفاً على موقع المركز.

(1) - فراس كريم شيعان وهند فائز أحمد: المرجع السابق، ص 268.

(2) - المرجع نفسه، ص 268.

إلا أنه يبقى لازماً على التشريعات العربية خاصة ضرورة سن قوانين تنظم عقود التجارة الإلكترونية والمنازعات التي تنشأ عنها وكيفية تسوية هذه المنازعات بعيداً عن القضاء العادي الذي لا يتلاءم وطبيعة هذه المعاملات التجارية والاقتصادية المتطورة والسريعة في آن واحد.

زد على ذلك ضرورة تكوين العنصر البشري الفاعل الملم بتكنولوجيا الاتصالات الحديثة حتى يتمكن من النظر في قضايا ومنازعات التجارة الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1 - بن سالم أوديجا: الوساطة كوسيلة من الوسائل البديلة لفض المنازعات، ط: 1، دار القلم، الرباط، 2009م.
- 2 - بوجمعة جعفر: الوسائل الإلكترونية لحل منازعات عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر في العلوم القانونية، بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015.
- 3 - خليفى سمير: حل النزاعات في عقود التجارة الإلكترونية، ماجستير في القانون الدولي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2010.
- 4 - سعاد قصعة: الطرق البديلة عن الخصومة القضائية - دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي وتعديلات قانون الإجراءات المدنية والإدارية -، دكتوراه علوم، تخصص شريعة وقانون، بقسم الشريعة والقانون، بكلية الشريعة والإقتصاد، بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، 2017-2018.
- 5 - فراس كريم وهند فايز أحمد: الوساطة في المنازعات الإلكترونية، مجلة المحقق الحلبي للعلوم القانونية والسياسية، العدد: 03، السنة السادسة.
- 6 - ابن فارس: معجم مقاييس اللغة، معجم مقاييس اللغة، تحقيق: عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، 1399هـ - 1979م.
- 7 - كريستوفر مور: عملية الوساطة: استراتيجيات عملية لحل النزاعات، ترجمة: فؤاد سروجي، مراجعة وتدقيق: عماد عمر، ط: 1، الأهلية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007م.
- 8 - كارل أ. سليكيو: عندما يتقدم الصراع دليل عملي لاستخدام الوساطة في حل النزاعات، ترجمة:

- علا عبد المنعم، ط: 1، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999م.
- 9 - ليندة بومحراث، طرق تسوية منازعات التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دكتوراه علوم، تخصص: شريعة وقانون، قسم الشريعة والقانون، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، 2016/2015.
- 10 - مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، دار الدعوة، القاهرة.
- 11 - مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي ومركز التجارة الدولية يونكتاد-منظمة التجارة العالمية، التحكيم والوسائل البديلة لحسم المنازعات (كيفية حل منازعات التجارة الدولية).
- 12 - هند عبد القادر سليمان: دور التحكيم الإلكتروني في حل منازعات التجارة الإلكترونية، المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون، ليبيا.
- 13 - هشام مفضي المجالي: الوساطة الجزائرية "وسيلة غير تقليدية في حل النزاعات الجزائرية" دراسة مقارنة، لم يذكر درجة الرسالة، الدراسات العليا، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، 2008م.
- 14 - القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد: 28، 30 شعبان عام 1439هـ الموافق 16 مايو سنة 2018م.

15 - <http://www.wto.org>

16 - <http://www.wipo.int>

17-

http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

18 - http://mouhakiq.com/papers/Law_papers_2016_3251180Pdf.

19 - <http://www.squaretrade.com/cnt/jspnp/odr.jsp;jsessionid>