الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's democratic republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج
University Of Mohamed Al-Bashir Al-Ibrahimi - BBA
كلية الحقوق والعلوم السياسية
Faculty of Law and Political Sciences

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في الحقوق

تخصص : إعلام آلي و انترنيت .

الموسومة بـ :

الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية

- دراسة في أحكام الوساطة الإلكترونية -

إعداد الطالب (الطالبين) :

- **بوقرة مصطفى .**
- **خنيش عزالدين .**

إشراف الدكتور : بوقرة عيسى .

لجنـــة المناقشـــة

د . زاوي رفيق	**أستاذ محاضر قسم أ**	**رئيسا**
د . بوقرة عيسى	**أستاذ مساعد قسم 'ب'**	**مشرفا ومقررا**
د . رفاف لخضر	**أستاذ محاضر قسم أ**	**ممتحنا**
د .نجار أمين	**أستاذ مساعد قسم 'أ'**	**ممتحنا**

السنة الجامعية: 2024/2023

الإهداء

في مثل مواقف مثلما هاته، وجب علينا أن نتذكر ونقدر الجهود والتضحيات التي قام بها العديد من الأشخاص في مساهمتهم في تغيير العالم، إليهم نهدي إهداءنا الصادق، وهو بمثابة تقدير لتضحياتهم وعطائهم الذي لا ينسى.

إلى شهدائنا الأبرار الذين ضحوا بأرواحهم في سبيل تحرير بلادنا الحبيبة الجزائر، نقول: لن ننسى تضحياتكم الجليلة، وستظلون أبطالنا الخالدين الذين ضحوا من أجل حريتنا و كرامتنا .

إلى القائد الشهيد بإذن الله : الشيخ أحمد ياسين .

إلى شهداء فلسطين ، إرثكم سيظل خالدًا وستبقى ذكراكم محفورة في قلوبنا .

إلى أبطال طوفان الأقصى ستظلون أبطالنا الذين ضحوا بحياتهم من أجل عزة الأمة الإسلامية .

إلى القائدين العزيزين محمد الضيف و يحيى السنوار.

إلى الصامدين و المشردين في غزة .

إلى مسلمي الإيغور .

إلى كل الأبطال الذين وقفوا في وجه الظلم والاستعمار، وسطروا ملحمة الصمود والمقاومة، نعبر عن تقديرنا العميق لشجاعتكم وتضحياتكم، و إلى كل المسلمين المستضعفين في العالم، نقدم الدعاء بالنصر والعزة والكرامة.

إلى الروح التي علمتني معنى عزة النفس أبي رحمة الله عليه .

إلى النور الذي أنار طريقي بآخر دعوة لها بين أحضاني ... أمي رحة الله عليها .

إلى روح صهري العزيز رحمة الله عليه .

إلى روح خالي الكريم رحمه الله برحمته الواسعة .

إلى من فقدنا جميعا رحمة الله عليهم زمن وباء كوفيد .

ابني و فلذة كبدي، وثمرة أبي ، ابني الذي له مني كل القلب ، ومن قلبي كل الحب ، ومن حبي كل الصدق ، ومن صدقي كل الإخلاص لخضر محي الدين .

إلى رفيقة الدرب، وصديقة الأيام جميعًا بحلوها ومرّها زوجتي الغالية .

إلى من رزقني الله بها وملئت البيت بهجة و نور ابنتي الصغيرة نور اليقين ---- يارا ----

إلى من أعتمد عليه في كل كبيرة وصغيرة أخي المُحترم عبد الحميد و عائلته خصوصا الكتكوتة الكبيرة صارة .

إلى أختي و زوجها و بناتها : أمال ، دنيا ، زهرة ؛ من كان لهم بالغ الأثر في تجاوز كثير من العقبات والصعاب.

إلى أخوال فلذة كبدي عائلة زوجتي الكريمة .

الطالب : بوقرة مصطفى .

شكر و عرفان

وُجد الإنسان على وجه البسيطة، ولم يعش بمعزل عن باقي البشر وفي جميع مراحل الحياة، يُوجد أُناس يستحقُّون منَّا الشُّكر .

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم : " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

الحمد الله على إحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه ونشهد أن سيدنا ونبينـــا محمد عبده و رسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه و على آلـــــه و أصحابه و أتباعه و سلم .بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لنا لإتمام هاته المذكرة المتواضعة وجب علينا أن نتذكر ونقدر الجهود والتضحيات التي قام بها العديد من الأشخاص في صقل عديد التجارب في حياتنا.

إلى الإخوة في معترك الحياة (عزالدين خنيش – زيزو - سامي تيبورتين ، زهير شخشوخ ، سمير بن مخلـــــوف، رشيد ميلودي ،ياسين حرزالله ، اليامين جعفري المناضل) .

إلى أولئك الذين يفرحهم نجاحنا، ويحزنهم فشلنا إلى الأقارب قلبًا ودمًا ووفاءً.

إلى أصدقائي و زملائي في العمل كل بإسمه بالكلية و الجامعة ، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل مـــا يملكون، وفي أصعدة كثيرة فلقد كانوا بمثابة العضد والسند .

إلى معارفي الذين أُجلُّهم وأحترمهم .

إلى أساتذتي كل باسمه و كل بمقامه في كلية الحقوق و العلوم السياسية .

إلى الدكتور الشيخ : وليد أبو مريم مهساس حفظه الله وزاده بسطة في العلم و رفعة في الشأن .

إلى الشيخ الإمام: عمر بن زاوي أعلى الله قدرك .

إلى من شرفني بإشرافه على مذكرة تخرجي الدكتور " عيسى بوقرة "الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائـــه حقه بصبره الكبير علي، ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن؛ و التي ساهمت بشكل كبير في إتمام و إستكمال هذا العمل.

إلى الأستاذ الكريم كرم أخلاق عائلته مراد عجيري الذي لم يبخل علي في وضع اللمسات الأخيرة في هذه المذكرة .

إلى كل من خذلني شكرا .....

الطالب : مصطفى بوقرة

الإهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مبارك فيه أما بعد ،

إلى الأكرمين منا جميعا : شهداؤنا الأبرار.

شهداء طوفان الأقصى .

شهداء غزة العزة .

إلى القائد محمد الضيف الي يحي السنوار وكل مجاهدي غزة .

إلى الياسين شهيدا وسلاحا .

إلى أبطال العبور الذين غيروا العالم .

إلى الصامدين المدافعين عن شرف الأمة قرابة ثلاثة مائة يوم .

إلى روح امي باية رحمة الله عليها .

إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما .

إلى الولدين عبد الاله وأصيل الروح والي والدتهما .

إلى إخوتي جميعا ..كريمة ..احمد ..ميرة ..فضيلة ..عبد الرحيم .

إلى اخوتي الذين لم تنجبهم امي : مصطفى بوقرة...محمد زاهر جعرور ..سامي تيبورتين دون انسى خالي طريف خفيف الروح .

الطالب : عزالدين خنيش

من المتعارف عليه أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ويتعايش في بيئة اجتماعية، الأمر الذي يستلزم تحقيق العدالة بين الأفراد داخل المجتمع ويتولى ذلك القانون الذي أصبح ضرورة أساسية في جميع المجتمعات، حيث يتولى تنظيم العلاقات في المجتمع سواء كانت بين الأفراد أو بينهم وبين المجتمع، ورغم أن الالتزام بالقانون مفترض بشكل تلقائي ويتم تطبيقه إراديا من طرف المواطنين إلا أن هذه القاعدة قد يرد عليها بعض الخروقات، وهنا يبرز دور القضاء في تحقيق العدالة إذ يعتبر إقامتها أحد أهم مهام الدولة في العصر الحديث.

وإذا كان اللجوء إلى القضاء هو الطريق المعتاد لحل النزاعات بين الأفراد، فإن وجود مشكلة تراكم و تكدس القضايا يعرقل قدرة القضاء على أداء وظيفته بشكل فعال، فالعجز الناجم عن هذه المشكلة يقلل من فعالية الأحكام مما يجعل الحق المطالب به يفتقر إلى قيمته نظرا للصعوبات في تنفيذها، بالإضافة إلى ذلك لا يكفي أن يكون حق التقاضي واللجوء إلى القضاء منصوص عليه في الدستور، بل يجب أن يكون النظام القضائي قادرا على تحقيق العدالة بطريقة سهلة وسلسة وذلك من خلال ضمان وصول الحق إلى أصحابه في أسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف.

لقد أصبح القضاء يعاني من الكثير من المشاكل والمعوقات والمتمثلة في كثرة القضايا وقلة الإمكانيات المالية والبشرية ذات الكفاءة، ونتيجة لذلك التجأت الدول ومن بينها الجزائر إلى البحث عن وسائل بديلة لتحقيق العدالة المرغوبة من قبل أفراد المجتمع، ومن أجل تحقيق ذلك اتجهت معظم التشريعات إلى استحداث وسائل بديلة عن القضاء لتسوية المنازعات.

لذلك أصبح اللجوء إلى الوسائل البديلة لحل النزاعات في وقتنا الحالي أمرا ملحا وذلك لتلبية متطلبات الأعمال الحديثة، فمع التطور المستمر في مجال التجارة وما نتج عنها من تعقيدات في المعاملات، الأمر الذي استدعى إلى التفكير في إيجاد آليات تتناسب مع الحاجة إلى السرعة والفعالية في فض المنازعات والتزايد الملحوظ في عدد القضايا.

ونظرا لما تحتله الوسائل البديلة لحل النزاعات من مكانة بارزة في الفكر القانوني على المستوى العالمي، وما شهده العالم من حركة فقهية وتشريعية لتنظيم الوسائل البديلة، وما لها من آثار على صعيد التقاضي كان من الطبيعي أن تعمل الدول جاهدة لإيجاد إطار ملائم يضمن تقنين هذه الوسائل وتطبيقها، لتكون بذلك أداة فعالة لتحقيق وتثبيت العدالة وحماية الحقوق ذلك لما توفره من مرونة وسرعة في البث والحفاظ على السرية. ونظرا لأهمية الوسائل البديلة في حل المنازعات ولما تضمنه من فعالية في الفصل في المنازعات، كان من المنطقي أن يقوم المشرع الجزائري بتعديل قانون الإجراءات المدنية والإدارية بما يكفل إصلاح نظام التقاضي، فالوسائل البديلة أصبحت اليوم نظاما قانونيا قائما بذاته فرض مكانته داخل أغلب التشريعات المعاصرة.

لقد اجتاحت الكرة الأرضية ثورة تكنولوجية هائلة مثلت منعرجا حاسما في تاريخ البشرية، وكنتيجة حتمية لذلك ظهرت الشبكة العالمية "الإنترنت" والتي كان لها الدور الريادي في تطوير التجارة، الأمر الذي تمخض عنه بروز نوع جديد من المعاملات التجارية الإلكترونية اصطلح على تسميتها "التجارة الإلكترونية" والتي فرضت نفسها بقوة في القرن العشرين.

ومع انتشار التجارة الإلكترونية عبر كامل ربوع العالم وزيادة حجم العقود والصفقات المبرمة في ظلها، ازداد حجم النزاعات الناتجة عنها مما أدى إلى عجز القضاء عن مجابهة ومسايرة خصوصية هذه العقود نظرا إلى تشكيلته وبطء إجراءاته وتعقيداتها، ما دفع بالفكر الاقتصادي والقانوني للبحث عن آليات وسبل تسمح بفض هذه المنازعات في ظرف وجيز.

فعلى الرغم من وجود وسائل بديلة أثبتت كفاءتها ونجاعتها في حل المنازعات التجارية الإلكترونية كالوساطة والتحكيم، إلا أنها فشلت في التصدي لهذا النوع من المنازعات نظرا للخصوصية التي تتسم بها عقود التجارة الإلكترونية.

مما جعل التشريعات الوضعية تفكر بجدية في إيجاد وسائل إلكترونية لفض المنازعات ذات الطبيعة الإلكترونية أمام عجز كل من القضاء والوسائل البديلة التقليدية عن مواكبة هذا التطور التكنولوجي.

أسفرت هذه الجهود إلى استحداث وسائل بديلة إلكترونية لتسوية المنازعات المتعلقة بعقود التجارة الإلكترونية ومن بينها الوساطة الإلكترونية وهي محل دراستنا.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز مكانة الوسائل البديلة التي استطاعت عبر مراحل التاريخ أن تفرض وجودها في فض المنازعات التجارية الإلكترونية إلى جانب القضاء، حيث أخذت بها جل التشريعات الحديثة وأصبحت تطبق في مجالات وميادين جديدة كعالم الإنترنت والتجارة الإلكترونية وما إلى ذلك.

كما تتجلى أهمية الوساطة الإلكترونية في المزايا والآثار الإيجابية التي تقدمها في فض المنازعات التجارية الإلكترونية كبديل عن القضاء، والمتمثلة في إيجاد حلول ودية للنزاعات مع الحفاظ على العلاقات بين أطراف النزاع وذلك في أسرع وقت وبأقل التكاليف مع مراعاة الخصوصية بين الأطراف، كما تسمح للأطراف بالمشاركة في إيجاد الحل الودي بمساعدة طرف ثالث محايد.

أسباب اختيار الموضوع:

لقد دفعنا إلى اختيار هذا الموضوع مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية والتي نوجزها فيمايلي:

أ. الأسباب الذاتية:

- الرغبة والميول إلى المواضيع الإلكترونية كونها من أهم الخصائص التي تميز القرن العشرين.

- الانحياز الشخصي إلى الوسائل البديلة على حساب القضاء، كوننا نرى أنها فعالة أكثر وتوفر مزايا تسمح لها باحتلال مكانة مرموقة في الوسط القانوني.
- الفضول إلى معرفة إجراءات الوسائل البديلة الإلكترونية ومدى فعاليتها والآثار الناجمة عنها.

ب. الأسباب الموضوعية

- تتعلق بالدور الهام الذي تكرسه الوسائل البديلة في حل النزاعات التجارية الإلكترونية في الوقت الحاضر.
- ضرورة وجود وسائل بديلة عن القضاء لحل النزاعات التجارية الإلكترونية بين الأفراد والشركات أو أي معاملة تجارية، وذلك بواسطة شخص ثالث نزيه وحيادي أي تحقيق العدالة دون اللجوء الى القضاء.

الإشكالية:

من خلال دراستنا وأسباب اختيار الموضوع وباعتبار الوساطة من أقدم الأساليب البديلة لتسوية النزاعات حيث ظهرت قبل تأسيس نظم العدالة الحديثة و بناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية من خلال التساؤل الجوهري التالي:

ما مدى فعالية الوساطة الإلكترونية كإحدى الوسائل البديلة في فض المنازعات الناشئة عن العلاقات التجارية لإلكترونية؟

و تتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- ما مدى فعالية الوسائل البديلة لفض المنازعات وما علاقتها بالقضاء؟
- ما المقصود بالوساطة الإلكترونية وما هي خصائصها؟
- فيم تتمثل إجراءات الوساطة الإلكترونية و الآثار الناجمة عنها؟

منهج الدراسة:

نظرا إلى طبيعة الدراسة إرتأينا أن نعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدنا على **المنهج الوصفي** من أجل تحديد المفاهيم والتعاريف المتعلقة بالوسائل البديلة لحل النزاعات التجارية الإلكترونية، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات الدقيقة عنها والتعبير عنها بوضوح وبيان خصائصها ومدى نجاعتها، كما اعتمدنا على **المنهج التحليلي** وذلك من أجل تحليل النصوص القانونية المنظمة للوسائل البديلة لفض المنازعات والتي استحدثها المشرع الجزائري في إطار إصلاح العدالة بموجب قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

صعوبات الدراسة

أما عن الصعوبات التي اعترضتنا ونحن بصدد إنجاز هذا البحث فتتمثل أساسا في:

- قلة المراجع والدراسات المتخصصة التي تناولت موضوع الوسائل البديلة لحل النزاعات بشكل عام، وبشكل خاص موضوع الوساطة الإلكترونية كونه موضوع مستحدث.
- صعوبة الاتصال بالجهات القضائية المعنية بتطبيق نظام الوسائل البديلة للحصول على الإحصائيات الخاصة بعدد القضايا التي تم حلها بواسطة هذا النظام من أجل تقييمه.
- قلة الوعي بهذا النظام من قبل جميع فئات المجتمع ولا يقتصر ذلك على عامة الناس بل يشمل أيضا رجال القانون والقضاة وأعوان القضاء.

هيكلة الدراسة:

وأخيرا وانطلاقا من طبيعة الموضوع، ومن أجل الإجابة عن الإشكالات المطروحة تم تقسيم الموضوع إلى فصلين، حيث جاء **الفصل الأول** تحت عنوان "فعالية الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية" والذي قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، بحيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الوسائل البديلة لفض النزاعات، أما المبحث الثاني فقد خصصناه إلى نطاق اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية.

في حين أن **الفصل الثاني** قد جاء تحت عنوان "فعالية الوساطة الإلكترونية كآلية بديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية"، والذي بدوره قسمناه إلى مبحثين حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الوساطة الإلكترونية، أما المبحث الثاني قتناولنا فيه آلية سير الوساطة الإلكترونية والآثار الناجمة عنها.

الفصل الأول

فعالية الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية

إن التطور التشريعي الحاصل قد قاد إلى اعتماد وسائل بديلة لحل النزاعات إلى جانب القضاء و ذلك نظرا لفعاليتها خصوصا و أن الأنظمة القضائية تعرف بكثرة القضايا و تراكمها، مما أدى إلى ترسيخ الاعتقاد بأن المحاكم قد تفتقر إلى الفعالية و السرعة في حل النزاعات خاصة بعد التطورات المتسارعة في العديد من الميادين بما في ذلك المجال الاقتصادي و التجاري، فضلا عن تطور مجال التجارة الدولية و ظهور العولمة و الاستخدامات المتزايدة لشبكة الإنترنت و الخدمات الإلكترونية و التجارة الإلكترونية، هذه التحولات قد شكلت تحديا كبيرا للأنظمة القضائية مما أدى إلى تزايد ملحوظ في القضايا على مستوى أجهزة العدالة و التي تهدف بشكل أساسي إلى حماية الحق العام و تطبيق القانون، و هذا ما أدى إلى التفكير بشكل جاد في الوسائل البديلة لحل النزاعات و الاعتماد عليها كآليات للتسوية، نظرا لطبيعة العلاقات الاجتماعية و التجارية التي تقوم على الثقة و التعايش حيث تهدف القوانين إلى تحقيق الاستقرار سواء من خلال أنظمة القضاء التقليدية أو الوسائل البديلة.

و بناء على ذلك، و من أجل الفهم المعمق لآلية سير الوسائل البديلة سنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية الوسائل البديلة لفض المنازعات (المبحث الأول)، ثم إلى نطاق اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية (المبحث الثاني).

المبحث الأول: ماهية الوسائل البديلة لفض المنازعات

مع تزايد المبادلات التجارية وتطور التجارة العالمية والإلكترونية، برزت وسائل بديلة لفض النزاعات تعرف بآليات حل النزاعات البديلة، وهي تشمل التحكيم والوساطة والتفاوض. هذه الوسائل أصبحت ضرورية نظراً لتزايد وتعقيد المعاملات التجارية وعدم قدرة المحاكم على مواكبة التصاعد في النزاعات والفصل فيها بسرعة وفعالية.

التحكيم يعد من أبرز وسائل فض النزاعات البديلة، حيث يتم تقديم النزاع إلى محكمين مستقلين يصدرون قرارًا ملزمًا للأطراف. ومن المؤسسات الرائدة في هذا المجال "محكمة التحكيم الدولية" التابعة لغرفة التجارة الدولية (ICC) التي توفر خدمات تحكيمية عالمية معترف بها لدعم التجارة والاستثمار العالميين كما تبرز الوساطة كوسيلة فعالة لحل النزاعات التجارية حيث يتمتع الوسيط بالحياد ويساعد الأطراف على التوصل إلى تسوية ودية ، مثل مركز سنغافورة للتحكيم الدولي (SIAC) ومركز دبي للتحكيم الدولي (DIAC) توفر خدمات متميزة في هذا المجال، مما يسهل حل النزاعات بطرق مرنة وسريعة ، ومن الجدير بالذكر أن حل النزاعات عبر الإنترنت أصبح أداة مهمة في عصر التجارة الإلكترونية، حيث تقدم منصات مثل محكمة الإنترنت في هانغتشو بالصين خدمات تسوية النزاعات المتعلقة بالإنترنت، مما يوفر الوقت والجهد للأطراف المتنازعة ، إن استخدام هذه الوسائل البديلة لفض النزاعات يعزز من كفاءة وسرعة حل النزاعات التجارية، مما يدعم استمرار وتوسع النشاطات التجارية العالمية والإلكترونية بفعالية.

بناء على ما سبق، سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الوسائل البديلة لفض المنازعات (المطلب الأول) ثم إلى طبيعتها القانونية و مميزاتها و أهميتها (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الوسائل البديلة لفض المنازعات

يرتبط مفهوم العدالة بعدة مفاهيم، منها الحرية والانصاف، حيث تسعى إلى الحفاظ على حقوق الإنسان عمومًا. وتُعَدّ العدالة مطلبًا إنسانيًا أساسيًا ووسيلة لتنظيم حياة المجتمعات

وضبط سلوك الأفراد بشكل صحيح. وفقًا لدراسة نُشرت في مجلة "العدالة والقانون"، يُعتبر اللجوء إلى الوسائل البديلة لحل النزاعات ضروريًا في العصر الحديث، نظرًا لمرونتها وسرعتها في التسوية، مع الحفاظ على سرية الخلافات. [1]

لذلك سنتطرق ضمن متطلبات هذا المطلب إلى تعريف الوسائل البديلة لفض المنازعات (الفرع الأول)، ثم إلى نشأتها و تطورها (الفرع الثاني) و أخيرا إلى مدى فعاليتها و علاقتها بالقضاء (الفرع الثالث).

الفرع الأول: تعريف الوسائل البديلة لفض المنازعات

من خلال هذا الفرع فسنتطرق إلى التعريف القانوني للوسائل البديلة (أولا)، و كذلك إلى بعض التعاريف الفقهية (ثانيا).

أولا: التعريف القانوني للوسائل البديلة لفض المنازعات

إن مصطلح الوسائل البديلة لفض المنازعات يشير إلى الاتجاه الذي ظهر لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينيات من القرن الماضي، و من ثم انتشر في أوروبا و ذلك لحل المنازعات التجارية و الاستثمارية و غيرها من الخلافات باستخدام وسائل بديلة عن الإجراءات القضائية التقليدية، و تعتبر هذه الوسائل جزءا أساسيا من طرق فض المنازعات في العديد من الدول المتقدمة.

إن وجود تعريف دقيق لمصطلح الوسائل البديلة يمثل الخطوة الأولى في فهمه و تحديد نطاقه و تسهيل عملية تحديد الأحكام المتعلقة به، و الملاحظ أن مصطلح الوسائل البديلة لم يعرف بشكل محدد في التشريعات المقارنة حيث ركزت هذه التشريعات على الإجراءات المتبعة بشأنها، و على غرارها المشرع الجزائري حيث لم يضع تعريفا لمصطلح الوسائل البديلة في قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

و يرتبط تحديد مفهوم الطرق البديلة بالتسميات التي عرف بها هذا المصطلح و الذي اعتمد عليها الفقه القانوني في التعريف به.

[1] مفهوم العدالة ودوره في المجتمع المعاصر". مجلة العدالة والقانون، 5(2)، ص. 45-60.

تعرف الوسائل البديلة لحل النزاعات بأسماء متنوعة و مختلفة، حيث اعتبرها البعض قضاء غير رسمي أو قضاء اتفاقي أو قضاء ودي.[1] و نظرا لطابعها العملي فقد أصبح يطلق عليها في بعض الأحيان تسمية الطرق الملائمة أو المناسبة.

و يسميها فريق آخر بالطرق البديلة لحل النزاعات و هي نفس التسمية التي اقتبسها المشرع الجزائري في قانون الإجراءات المدنية و الإدارية.[2]

جميع هذه التسميات تدور حول فكرة أساسية واحدة و هي تقديم بدائل للقضاء، أي آليات يلجأ إليها الأطراف بدلا من اللجوء إلى المحاكم العادية عند حدوث نزاع بينهم، بهدف تجنب التعقيدات المرتبطة بالإجراءات القضائية التقليدية، فتتمحور هذه البدائل حول تدخل طرف ثالث محايد قبل أو عند نشوء النزاع أو حتى بعد ذلك بحيث تختلف عن التقاضي الذي يعتبر الوسيلة الأساسية لحل النزاعات.[3]

و عليه فالمقصود بهذه الطرق أو الوسائل، أية وسيلة يتم بواسطتها اللجوء إلى طرف ثالث محايد بدل اعتماد الدعوى القضائية و ذلك من أجل تقريب وجهات النظر و إبداء الآراء الاستشارية التي تتيح الوصول للحل، و تطبق هذه الوسائل البديلة على المنازعات التجارية و المدنية و بين أشخاص القانون العام أو القانون الخاص أيا كانت طبيعة العلاقات القانونية محل النزاع، و التي تعرض على الجهة التي ستقوم بفض النزاع بموجب اتفاق مسبق بين الأطراف أو بطلب من أحدهم و موافقة الطرف الآخر أو بأمر من القضاء أو بناء على نص قانوني.[4]

---

[1] علاء آباريان، الوسائل البديلة لحل النزاعات التجارية "دراسة مقارنة"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008، ص 52.

[2] القانون رقم 22-13 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1443 الموافق لـ 12 يوليو 2022، المعدل و المتمم للقانون رقم 08-09 المؤرخ في 18 صفر 1429 الموافق لـ 25 فبراير 2008 و المتضمن قانون الإجراءات المدنية و الإدارية، ج ر العدد 48، المؤرخة بـ 18 ذو الحجة 1443 الموافق لـ 17 يوليو 2022، ص 03.

[3] رولا تقي سليم أحمد، الوساطة لتسوية المنازعات المدنية في القانون الأدرني "دراسة مقارنة"، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الدراسات القانونية العليا، جامعة عمان، سلطنة عمان، 2008، ص 10.

[4] سوالم سفيان، الطرق البديلة لحل المنازعات المدنية في القانون الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013، ص 12.

ثانيا: التعريف الفقهي للوسائل البديلة لفض المنازعات

كما جاء تعريف هذه الطرق لدى بعض الفقهاء متقاربا إلى حد ما فقد تم تعريفها:

بأنها: " الوسائل البديلة لفض المنازعات هي مجموعة من الآليات والإجراءات التي تُستخدم بديلًا عن النظام القضائي التقليدي لتسوية الخلافات بين الأطراف. تشمل هذه الوسائل عدة أشكال، مثل التحكيم، والوساطة، والتفاوض، والتحكيم الإلكتروني، والمحاكمة الإلكترونية، وغيرها. تتميز هذه الوسائل بالمرونة والسرعة، وتوفير فرصة للأطراف للمشاركة في صياغة الحلول التي تناسبهم، وتساعد في تقليل الازدحام في المحاكم وتقديم حلاً أكثر فاعلية ورضاً للأطراف[1].

و عرفت بأنها: "مجموعة غير محددة من الإجراءات لحل النزاعات بحيث تتم في أغلب الأحيان بواسطة تدخل شخص ثالث بهدف إيجاد حل غير قضائي لهذه النزاعات".[2]

تُعرف الوسائل البديلة لفض المنازعات بأنها مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى حل النزاع بطريق غير قضائي أو تحكيمي، دون الحاجة إلى تدخل شخص ثالث محايد. وتسعى هذه الوسائل لتعزيز وتكملة النظام القضائي التقليدي، وليس استبداله، إذ تعتبر مكملة له وتساهم في تعزيز استقلاليته ونزاهته. تقدم الوسائل البديلة فرصة للأطراف المتنازعة لإيجاد حلول تناسبهم بدون تدخل قضائي، مما يُعزز من رضا الأطراف ويحافظ على المصلحة العامة. يدعم هذا المفهوم العديد من الدراسات الأكاديمية في مجالات القانون والعدالة [3]

كما يمكن تعريفها أيضا بأنها طرق اتفاقية لتسوية المنازعات دون اللجوء إلى القضاء بقصد الوصول إلى تسوية ودية سريعة و غير مكلفة.[4]

"تُعنى كلمة "البديل" بالآخر أو البديل، حيث تُقدم الوسائل البديلة لفض المنازعات خيارات إضافية للأطراف خارج النظام القضائي التقليدي. تُشجع هذه الوسائل على حرية

---

[1] Menkel-Meadow, C. (2006). "The trouble with the adversary system in a postmodern, multicultural world." Ohio State Journal on Dispute Resolution, 21(3), 687-722.

[2] علاء آباريان، المرجع السابق، ص 53.

[3] مجلة "العدالة والقانون"،مرجع سابق الذكر، ص 55

[4] عبد الحميد الأحدب، موسوعة التحكيم (التحكيم الدولي)، ج2، دار المعارف، مصر، 1998، ص 25.

الاختيار وتتيح للمتنازعين اختيار الطرق غير القضائية بشكل ودي، مما يسمح بتحقيق اتفاق بين الأطراف في أي مرحلة من مراحل النزاع. تُعتبر هذه الوسائل إضافية وودية، وتوفر مساحة أوسع للمتنازعين للاتفاق عليها. يُدعم هذا التعريف بالعديد من الدراسات الأكاديمية، بما في ذلك دراسة منشورة في "مجلة القانون والعدالة .[1].

و أخيرا ينبغي التنويه إلى أن مصطلح الوسائل البديلة لفض المنازعات هو مفهوم اجتماعي أكثر منه قانوني، فإذا كان القضاء يستخدم تعابير مثل الدعوى أو المنازعة القضائية فإن الأمور التي تتم تسويتها عن طريق الوسائل البديلة ليست بالضرورة نزاعات لأن الأمر قد يتعلق بتعارض مصالح أو خلافات مما يجعلها طرق تحول دون وقوع النزاع و هذا ما جعل البعض يختار لها تسمية الطرق البديلة عن القضاء.

أيا كانت التسميات و التعريفات التي أعطيت للوسائل البديلة لفض النزاعات، فإن جوهرها هو التسوية الودية بين المتخاصمين بعيدا عن تعقيدات التقاضي بمساعدة شخص ثالث محايد قد يكون وسيطا أو محكما أو غيره بهدف حل النزاع نهائيا.[2]

إن ما يميز الوسائل البديلة لفض النزاعات هو عدم وجود تعريف جامع مانع لها و هو ما يتلائم مع طبيعتها المرنة و المتجددة، و يكفي أن يكون هناك اتفاق على أهميتها لما لها من فوائد و مزايا، حيث أنها تفوقت على اللجوء إلى القضاء كون هدفها الأساسي هو إيجاد حل ودي للنزاع.[3]

وبالرجوع إلى ما سبق ذكره، فإننا نرى بأنه يمكن تعريف الوسائل البديلة لفض المنازعات بأنها آليات قانونية يقوم بها شخص ثالث محايد برعاية القضاء يتفق عليه الأطراف تهدف إلى تقريب وجهات نظر الأطراف المتنازعة من أجل الوصول إلى حل للنزاع القائم.

الفرع الثاني: نشأة و تطور الوسائل البديلة لفض المنازعات

[1]مفهوم العدالة ودوره في المجتمع المعاصر"، مرجع سابق الذكر، ص. 45-60.

2سوالم سفيان، المرجع السابق، ص 13.

[3]محمد بدر، الوساطة كوسيلة بديلة لحل المنازعات المدنية دراسة مقارنة، مؤسسة أم القرى للترجمة و التوزيع، مصر، 2016، ص 16.

"تُعدّ الوسائل البديلة لحل النزاعات واحدة من الأساليب القديمة المستخدمة في تسوية الخلافات، خاصةً في المجتمعات البشرية القديمة التي لم تكن تعتمد على أنظمة قضائية مُرسّخة. بدلاً من ذلك، كانت تحل النزاعات بطرق شخصية، وكان الثأر غالبًا الطريقة الرسمية للتسوية. اعتبرت الوسائل البديلة وسائل لحماية المبادئ والعدالة والحفاظ على التوازن في المجتمع، وكانت تتميز بالتسوية الودية والتصالح أو الثأر بهدف إقامة العدل والمساواة. وقد كانت هذه الوسائل موجودة في المجتمعات القديمة قبل تطبيق القوانين، واعتمدت على العادات والتقاليد الاجتماعية التي كانت تحكم الشعوب. [1]

تأتي هذه الوسائل كنتيجة لحكمة الشعوب ومن خلال العادات والتقاليد الاجتماعية والروابط التجارية. وبالرغم من عدم التنظيم والفوضى في أغلب الثقافات القديمة، إلا أن النواحي الإيجابية كانت تشجع على التصالح والتوافق والتسوية الودية بين المتنازعين. يُدعم هذا التعريف بأبحاث في مجالات العدالة والاجتماع[2].

و يعتبر الدين الإسلامي مرجعا أساسيا في تعزيز استخدام الوسائل البديلة في حل النزاعات، حيث تحتوي العديد من الآيات على توجيهات تشجع على التسامح و الصلح بين أطراف النزاع خاصة فيما يتعلق بالتعاملات المالية و تسديد الديون. كقوله تعالى: ﴿**وَ إِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَى مَيسَرَةٍ وَ أَن تَصَدَّقُوا خَيرٌ لَّكُم إِن كُنتُم تَعلَمُون**﴾.[3]

تمتد جذور الوسائل البديلة لحل النزاعات في تاريخ البشرية إلى فترات مبكرة، حيث كانت موجودة في الإنجيل والتوراة، كما يُعكِف الباحثون على تتبعها في تاريخ الحضارة الرومانية من خلال مصطلحات تدل على الوساطة والتسوية. على سبيل المثال، كانت هناك عمليات غير رسمية مصاحبة لرفع الدعاوى القضائية الرسمية، كما رصدت في الحضارة

[1] مفهوم العدالة ودوره في المجتمع المعاصر".مرجع سابق الذكر، ص. 45-60

[2] جمال مولود ذيبان، تطور فكرة العدل في القوانين الطرقية القديمة دراسة قانونية مقارنة، ط1، دار الشؤون الثقافية، بغداد، 2001، ص 24-25.

[3] سورة البقرة، الآية 280.

الهندية من خلال دور شيوخ القرية في تسوية النزاعات، وتطوّر هذا المفهوم ليشمل نظام "لوك عدالت"، والذي يشبه محكمة الشعب تقريبًا. [1]

هذه النقاط تؤكد على عمق وانتشار الوسائل البديلة لحل النزاعات عبر التاريخ وفي مختلف الثقافات والحضارات. يُسهم هذا التاريخ الطويل في فهم أصول وأساليب هذه الوسائل وتطورها عبر العصور".

و في الحضارة الصينية، يعتبر اللجوء إلى المحاكم عاملا يضعف النظام الاجتماعي و يعيق التعاملات التجارية، و لهذا لديهم مقولة معروفة تقول أن "دعوى رابحة تكلف نقودا و دعوى خاسرة تكلف نقودا أيضا"، و يرتبط هذا بفكرة أن أجهزة العدالة تكلف الأفراد مبالغ مالية بالإضافة إلى تأثيرها على الروابط الاجتماعية.

أما في الحضارة الفارسية، كانت الوساطة و حل النزاعات تتم عادة بواسطة رجال الدين و الأصدقاء و الأشخاص ذوي النوايا الحسنة، حيث يسعون لحل خلافاتهم قبل اللجوء إلى المحاكم، و حتى في الوقت الحالي يعتبر اللجوء إلى المحاكم أمرا غير مرغوب فيه، و هناك مقولة مشهورة باللغة الفارسية تقول: "أمضيتُ عمري بشرف و لم أطرق باب المحاكم أو المخافر حتى في الضرورة".[2]

في لبنان، يُعتَبَر رفع الدعوى القضائية من منظور اجتماعي ظاهرة باتولوجية، أي أنه يُنظَر إليها على أنها ظاهرة غير سوية أو مرفوضة.

تعتبر وسائل تسوية النزاعات البديلة حلاً مقبولًا لغالبية الشعوب، بما في ذلك الشعوب العربية، نظرًا لأنها تقوم بتجنب اللجوء إلى المحاكم وتحافظ على الروابط الاجتماعية والأسرية.

---

[1] isher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). "Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In". Penguin Books. Menkel-Meadow, C. (2006). "The trouble with the adversary system in a postmodern, multicultural world." Ohio State Journal on Dispute Resolution, .21(3), 687-722.

[2] علاء آباريان، المرجع السابق، ص 58.

تشجع الثقافة الشعبية العربية على قيم التسامح والصلح، وتوفير الحلول بطرق غير عنيفة للمتنازعين. يشير المصدر إلى أن الثقافة الشعبية العربية مليئة بالأمثلة التي تبرز قيمة التسوية والصلح، والتي لا تزال مستخدمة حتى الآن.

في السياق الإسلامي، تشير الأدلة الدينية، بما في ذلك القرآن الكريم، إلى أهمية التسامح والصلح، مما يعكس التركيز على تعزيز المحبة والتعاطف وحل الخلافات بطرق سلمية. يُذكر أن الشريعة الإسلامية تتضمن مفاهيم الصلح كآلية لحل النزاعات والمحافظة على السلم الاجتماعي.

في القانون الدولي، يُعتبر استخدام الوسائل البديلة لتسوية النزاعات جزءًا من الجهود الرامية إلى الحفاظ على الأمن والسلم الدوليين. يشير المصدر إلى أن العديد من الاتفاقيات الدولية تشجع على حل النزاعات بوسائل سلمية، مما يُعكس التزام الدول بتفادي استخدام القوة في العلاقات الدولية.

في القانون الوضعي، تشير وسائل التسوية البديلة إلى البدائل التي تقدمها للأطراف لتفادي اللجوء إلى المحاكم، وتشمل الوساطة والتفاوض والصلح. يتضح أن استخدام هذه الوسائل يُعتبر جزءًا من المنهجية العلمية لتحقيق العدالة وحل النزاعات بطرق سلمية وفعّالة [1]

الفرع الثالث: مدى فعالية الوسائل البديلة و علاقتها بالقضاء

يتعرض نظام الوسائل البديلة لحل المنازعات لانتقادات حادة تصل في بعض الأحيان إلى مستوى العنف خاصة في الدول النامية، فيرى بعض الأشخاص أن الوسائل البديلة بمفهومها التقليدي على الرغم من كونها أقدم في الظهور من القضاء، ترتبط بتأخر ظهور الدولة بسلطاتها الثلاثة، فالقضاء هو سلطة من سلطات الدولة تحقق من خلالها وظيفة إقامة العدالة و هي وظيفة لا ينبغي تركها للأفراد، وإلا سادت الفوضى و ضاعت الحقوق.[2]

[1] مقالة "تطبيق الوسائل البديلة لتسوية النزاعات في القانون اللبناني" للمؤلفة زينة خير الدين، منشورة في مجلة "القانون اللبناني" العدد 25 (2019).

[2] رضا السيد عبد الحميد، مسائل التحكيم، الكتاب الأول، تدخل القضاء في التحكيم بالمساعدة و الرقابة، دار النهضة العربية، 2003، ص 04.

و رغم ذلك لا يمكن إنكار المزايا التي تنطوي عليها الوسائل البديلة و المتمثلة في:

1. تقليل عدد الدعاوى التي تحال على القضاء و تخفيف العبء على المحاكم.
2. توفير الوقت و الجهد و النفقات.
3. خلق بيئة استثمارية.
4. توفير ضمانات ذات فاعلية أكثر.
5. الخصوصية.[1]
6. تحقيق مصالح مشتركة لطرفي النزاع.
7. المرونة.
8. المحافظة على العلاقات الودية بين الخصوم.
9. توفير ملتقى لأطراف النزاع قبل اللجوء إلى القضاء.
10. التوصل إلى حلول ودية.
11. تنفيذ اتفاق التسوية رضائيا.

و بعد استعراض أهم مزايا و أهداف نظام الوسائل البديلة لفض المنازعات مما يطرح التساؤل عن العلاقة القائمة بين هذه الوسائل و القضاء؟

الأصل أن نظام الوسائل البديلة يلعب دورا مكملا للقضاء في تحقيق العدالة حيث يتولى تخفيف العبء على القضاء، إلا أن دور القضاء في الحقيقة يختلف بحسب هل نحن أمام التحكيم أو الوساطة. إلا أننا سنتولى بيان هذا الدور بالنسبة للوساطة فقط كونها محور دراستنا.

فبالنسبة للوساطة يلعب القضاء دور الفاعل الأصلي و المحرك الأساسي لتحقيق العدالة المتفق عليها و التي أصبحت مصدرا للشرعية بشكل عام.

توضح المؤسسة القضائية أن الأسلوب التقليدي في العمل القضائي لا يتيح استجابة فعالة لبعض القضايا بينما تستطيع الوساطة تحقيق ذلك، مما يؤكد دورها الرئيسي في إيجاد حلول تنمو على التفاوض، إذ تسعى العدالة إلى تحقيق السلام الاجتماعي و إعادة بناء الروابط و العلاقات الاجتماعية و هو ما يعرف بالعدالة البديلة، في هذا السياق تحل الوساطة و

[1] إيناس خلف الخالدي، التحكيم و الوسائل البديلة لحل المنازعات، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2016، ص 88.

الوسائل البديلة محل القانون حيث تعمل على وضع قانون خاص بكل حالة، و على الرغم من أن البعض قد يرى أن القضاة يفقدون سلطاتهم عند تطبيقهم للوسائل البديلة إلا أنهم يلعبون دورا رئيسيا في إيجاد تلك الحلول.

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية للوسائل البديلة و مميزاتها و أهميتها

يقصد بالوسائل البديلة أية وسيلة يتم بواسطتها اللجوء إلى طرف ثالث محايد بدل اعتماد الدعوى القضائية و ذلك من أجل تقريب وجهات النظر بما يتيح الوصول إلى تسوية ودية.[1]

سنتطرق في هذا المطلب للطبيعة القانونية للوسائل البديلة (الفرع الأول) بالإضافة إلى أهم مميزاتها في فض المنازعات التجارية (الفرع الثاني)، و أخيرا إلى أفضليتها و أهمية اللجوء إليها (الفرع الثالث).

الفرع الأول: الطبيعة القانونية للوسائل البديلة

تعتبر الوسائل البديلة لتسوية النزاعات مجموعة من الآليات والإجراءات التي تهدف إلى حل النزاعات خارج إطار المحاكم التقليدية. تتضمن هذه الوسائل مثلًا الوساطة، والتحكيم، والصلح، والتفاوض، حيث يتفق الطرفان على استخدام هذه الوسائل لحل النزاع بدلاً من اللجوء إلى القضاء. تتميز هذه الوسائل بطابعها الرضائي، حيث يعتمد حل النزاع على موافقة الأطراف المتنازعة.[1]

فيما يتعلق بالطبيعة القانونية لهذه الوسائل، تعتمد على عدة مبادئ وأسس قانونية توجه عملية تسوية النزاعات بطرق غير تقليدية. من أهم هذه المبادئ:

مبدأ الرضائية وحرية الإرادة :يعتبر مبدأ الرضائية هو المبدأ الأساسي الذي يحكم عملية تسوية النزاعات البديلة، حيث يكون حل النزاع مبنيًا على موافقة الأطراف المتنازعة وتوافقها. كما تسمح هذه الوسائل بحرية الإرادة للأطراف في اختيار الآلية التي يرونها مناسبة لحل نزاعهم.

[1] لورينس غرين، "الوساطة والصلح: المفاهيم الأساسية والتطبيقات العملية"، دار النشر: ستانفورد، 2015، ص 102.

القانونية والعدالة :تعتمد الوسائل البديلة على مبادئ العدالة والقانونية في عملية تسوية النزاعات. فعلى الرغم من أن الطرفين يتفقان على حل النزاع خارج نطاق المحاكم، إلا أن الحل يجب أن يكون متماشيًا مع المبادئ القانونية والعدالة. [1]

مبدأ سلطان الإرادة وحرية التعاقد :يعتمد الحل البديل على إرادة الأطراف وحريتهم في تحديد شروط وآليات تسوية النزاع. يتمتع الأطراف بالحرية في اختيار وسيلة التسوية التي يرونها مناسبة، وتنظيم تلك الوسيلة وفقًا لما يراعونه من ضوابط قانونية[2].

تبني القوانين والأنظمة الوطنية والدولية :تتمثل الطبيعة القانونية للوسائل البديلة في أنها تعتمد على القوانين والأنظمة الوطنية والدولية التي تحدد إطار عملها وضوابطها.

مبدأ الإلزامية القانونية للاتفاقيات :يتمثل الحل البديل في اتفاقية تبرم بين الأطراف المتنازعة، وهذا الاتفاق يكون ملزمًا قانونيًا للأطراف ويخضع للتنفيذ بموجب القوانين الوطنية.

من الجدير بالذكر أن الوسائل البديلة لتسوية النزاعات تتيح فرصة للأطراف لحل نزاعاتهم بطرق سلمية وفعالة، مما يسهم في تقليل الاكتظاظ في المحاكم وتخفيف الأعباء القانونية عن النظام القضائي[3]

الفرع الثاني: مميزات الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية

تتجسد مزايا اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض النزاعات التجارية في وجود تسوية بعيدة عن القضاء، و تتعلق هذه المزايا أساسا بالمرونة و السرعة و قلة التكلفة وغيرها و المتمثلة فيما يلي:

1. **سرعة الإجراءات** :تُعتبر الوسائل البديلة مثل الوساطة والتحكيم أسرع في حل المنازعات مقارنة بالإجراءات التقليدية في المحاكم.

2. **تكاليف منخفضة** : عادةً ما تكون تكاليف الوسائل البديلة أقل من تكاليف المحاكمات التقليدية، مما يوفر المال للطرفين المتنازعين.

1ماري وليامز، "الحرية التعاقدية في القانون الدولي"، دار النشر: لندن، 2016.

[2]آزاد شكور صالح، ، ص 108.

[3]آزاد شكور صالح، المرجع السابق، ص 108.

3. **سرية الإجراءات** :يمكن أن توفر الوسائل البديلة مستويات عالية من السرية، مما يحافظ على خصوصية المنازعة والمعلومات المتعلقة بها.

4. **تخصص الخبراء** :يُمكن للأطراف اختيار الخبراء المتخصصين في مجال المنازعة، مما يؤدي إلى صدور قرارات متخصصة ومحايدة.

5. **المرونة في الإجراءات** :تُتيح الوسائل البديلة مرونة أكبر في تحديد الإجراءات والجداول الزمنية، مما يسمح بإيجاد حلول مُناسبة للأطراف.

6. **تطبيق سهل** :يُمكن تنفيذ قرارات الوسائل البديلة بسهولة، وتعزيز التزام الأطراف بها.

7 المحافظة على العلاقات: تحدث نزاعات حادة بين الأطراف اللذين تجمعهم علاقة ودية خاصة في سياق المعاملات التجارية التي تقوم على الحفاظ على تلك العلاقة كجزء أساسي من نجاح التبادل التجاري، في هذه الحالة يعتبر اللجوء إلى الوسائل البديلة ضروريا حيث يتمحور تركيزها حول تحقيق رضا كل الأطراف من أجل المحافظة على هذه العلاقة، بالمقابل فإن اللجوء إلى القضاء يمكن أن يؤدي إلى قطع العلاقة بين الأطراف نتيجة للنتائج القضائية التي غالبا ما تجعل أحد الأطراف خاسرا، لذلك فإن استخدام الوسائل البديلة يساهم في المحافظة على العلاقة و الروابط الاجتماعية و يضمن استمراريتها. [1]

الفرع الثالث: أفضلية و أهمية اللجوء إلى الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية

حيث سنقسم هذا الفرع إلى عنصرين، نتناول أولا أفضلية الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية ثم نتطرق ثانيا إلى أهمية اللجوء إلى الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية.

أولا: أفضلية الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية

يعتبر اللجوء إلى الوسائل البديلة لتسوية النزاعات أمرًا حيويًا في عالم الأعمال، حيث يواجه الأفراد والشركات تحديات متزايدة في حل المنازعات التجارية بطرق فعالة وفي زمن

[1] عبد الحميد الأحدب، موسوعة التحكيم (التحكيم الدولي)، ج2، دار المعارف، مصر، 1998، ص 25.

معقول. تعتبر هذه الوسائل البديلة، مثل التحكيم والوساطة والتوفيق، بديلًا جذابًا للقضاء التقليدي، الذي قد يكون بطيئًا ومعقدًا.

يعتبر اللجوء إلى الوسائل البديلة لتسوية النزاعات أمرًا حيويًا في عالم الأعمال، حيث يواجه الأفراد والشركات تحديات متزايدة في حل المنازعات التجارية بطرق فعالة وفي زمن معقول. تعتبر هذه الوسائل البديلة، مثل التحكيم والوساطة والتوفيق، بديلًا جذابًا للقضاء التقليدي، الذي قد يكون بطيئًا ومعقدًا.

تسوية النزاعات بسرعة وفاعلية :تتميز الوسائل البديلة بالقدرة على حل النزاعات بسرعة وفاعلية، مما يسهل على الأطراف المتنازعة تجنب التأخير الذي قد يصاحب الإجراءات القضائية التقليدية. ففي بعض الأحيان، يمكن أن تطول القضايا في المحاكم لسنوات، مما يؤثر على العمليات التجارية والاستثمارات. لكن من خلال الوسائل البديلة، يمكن الوصول إلى حلول سريعة وملائمة للأطراف المتنازعة.

تحقيق مكاسب مشتركة :تعتبر الوسائل البديلة فرصة للأطراف المتنازعة لتحقيق مكاسب مشتركة. فعندما يتم التوجه نحو التحكيم أو الوساطة، يكون الهدف هو الوصول إلى حلول تلبي احتياجات الطرفين وتحقق المصالح المشتركة. وهذا يساهم في بناء علاقات جيدة بين الأطراف وتعزيز التعاون المستقبلي.

تعزيز الثقة والاستقرار في العلاقات التجارية :من خلال استخدام الوسائل البديلة، يمكن للأطراف بناء ثقة أكبر فيما بينهم وتعزيز الاستقرار في العلاقات التجارية. حيث يتمثل الهدف في الوصول إلى حلول توفر فوائد متبادلة وتحقق المصالح المشتركة، مما يجعل الأطراف أكثر عرضة لاستكشاف فرص التعاون المستقبلي.

مرونة في الإجراءات :تتميز الوسائل البديلة بالمرونة في الإجراءات، حيث يمكن تنظيمها بشكل أكثر [1] مرونة وتكيفاً مع احتياجات القضية المحددة. يمكن للأطراف تحديد القواعد والإجراءات التي تناسبهم بشكل أفضل، مما يزيد من فعالية و سلاسة عملية تسوية النزاع. هذه المرونة تسمح بتخصيص الإجراءات وفقًا لطبيعة النزاع واحتياجات الأطراف، مما يسهل عملية الوصول إلى حلول مرضية للجميع.

[1] نافع سلطان الباني، تنازع القوانين في نزاعات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير في الحقوق، جامعة بغداد، 2004، ص 38.

ضمان السرية وحماية المصالح :توفر الوسائل البديلة بيئة سرية تحمي مصالح الأطراف، وهو أمر حيوي في عالم الأعمال حيث يتعين على الشركات والأفراد الحفاظ على سرية المعلومات الحساسة. بالتالي، فإن استخدام هذه الوسائل يوفر درجة عالية من الثقة والراحة للأطراف المتنازعة. [1]

تعزيز بيئة استثمارية ملائمة :من خلال تسهيل وتسريع عمليات فض المنازعات التجارية، تساهم الوسائل البديلة في خلق بيئة استثمارية أكثر جاذبية. إذ تعزز هذه البيئة الثقة بين الأطراف وتحد من المخاطر التي قد تعترض الاستثمارات، مما يشجع على زيادة الاستثمار وتنمية الأعمال.

الاستجابة للتحديات العالمية :في ظل التطورات السريعة في العالم اليوم، يتعين على الأطراف الاقتصادية أن تكون قادرة على التكيف مع التحديات بسرعة وفعالية. ومن خلال اللجوء إلى الوسائل البديلة، يمكن تجنب العقبات التي قد تفرضها الإجراءات القضائية التقليدية، وبالتالي، فإن استخدام هذه الوسائل يساهم في تعزيز القدرة على التكيف والاستجابة الفعالة للتحديات العالمية[2].

ثانيا: أهمية اللجوء إلى الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية

اللجوء إلى الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية يحمل أهمية كبيرة، ويتجلى ذلك في العديد من الجوانب:

التسريع في حل النزاعات :قد يكون القضاء التقليدي بطيئًا ويستغرق وقتًا طويلاً في إصدار القرارات، مما يؤدي إلى تأخير في حل النزاعات. بالمقابل، توفر الوسائل البديلة مثل التوفيق والتحكيم إجراءات أسرع وفعالة لفض النزاعات بطرق غير قضائية.

[1] نافع سلطان الباني، تنازع القوانين في نزاعات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير في الحقوق، جامعة بغداد، 2004، ص 38.

[2] مصطفى المتولي قنديل، المرجع السابق، ص 23.

تقليل التكاليف :إجراءات القضاء التقليدية قد تكون مكلفة للغاية، حيث يتعين على الأطراف دفع رسوم المحاماة والتكاليف القضائية الأخرى. بالمقابل، يمكن للوسائل البديلة أن تكون أقل تكلفة، مما يوفر المال للأطراف المتنازعة[1]،

الحفاظ على العلاقات التجارية :قد يؤدي اللجوء إلى القضاء التقليدي إلى تدهور العلاقات التجارية بين الأطراف المتنازعة نتيجة الطبيعة العلنية للإجراءات القضائية والأحكام. في حين أن استخدام الوسائل البديلة يساعد في الحفاظ على العلاقات التجارية من خلال حل النزاعات بطرق تحافظ على السمعة والاحترام المتبادل بين الأطراف.

المرونة في الحلول :توفر الوسائل البديلة مجموعة متنوعة من الحلول التي يمكن تخصيصها لتناسب احتياجات الأطراف المتنازعة. يمكن تحديد إجراءات الوساطة أو التحكيم وفقًا للظروف الفردية للنزاع، مما يجعل الحلول أكثر مرونة وفعالية.

التحكيم الدولي :يسهل التحكيم الدولي فض النزاعات العابرة للحدود والتي تنشأ بين أطراف من دول مختلفة. هذا يعزز الثقة في الاستثمار الدولي ويسهم في تعزيز التجارة الدولية وتطوير الاقتصادات.[2]

تعزيز الثقة في العدالة :يعزز استخدام الوسائل البديلة في فض المنازعات الثقة في النظام القانوني، حيث يشعر الأفراد والشركات بأن النظام القانوني قادر على تقديم حلول عادلة وفعالة للنزاعات بمختلف أنواعها.

بهذه الطرق، يلعب اللجوء إلى الوسائل البديلة دورًا حيويًا في تعزيز العدالة والاستقرار في البيئة التجارية وتشجيع التعاون الدولي والتجاري.

و قد جاءت أهمية هذه الوسائل البديلة نتيجة المشاكل التي تعاني منها أجهزة القضاء في ظل تزايد القضايا و النزاعات في جميع الميادين التجارية و المدنية.

و تكمن أهميتها في تسوية خارج نطاق القضاء غير أنها تتنوع إلى وسائل قضائية لتسوية النزاعات كالتحكيم، و طرق أو وسائل ودية كالتوفيق و الوساطة.3

---

[1] نافع سلطان الباني، تنازع القوانين في نزاعات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير في الحقوق، جامعة بغداد، 2004، ص 38.

[2] آزاد شكور صالح، المرجع السابق، ص 112.

[3] مصطفى المتولي قنديل، المرجع السابق، ص 23.

المبحث الثاني: نطاق اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية

لقد أصبح القضاء في جميع دول العالم يشكو من معوقات تحول دون تحقيق أهدافه في الوصول إلى العدالة في وقت أسرع و بأقل التكاليف مع المحافظة على العلاقات الاجتماعية، و من هنا كان التفكير في استحداث الآليات البديلة لحل المنازعات مطلبا ملحا تبنته العديد من دول العالم نظرا لأهميتها و مميزاتها و للدور الريادي الذي يمكن أن تلعبه في التخفيف من الثقل الذي تعاني منه الأجهزة القضائية.

و عليه سنتطرق ضمن مقتضيات هذا المبحث بداية إلى نطاق و مبررات اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات (المطلب الأول)، ثم إلى المبادئ التي تكفل فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات و الصعوبات التي تواجهها (المطلب الثاني).

المطلب الأول: نطاق و مبررات اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات

إن استخدام الوسائل البديلة لحل النزاعات ينطوي على فوائد عديدة لاسيما التوصل إلى حل ودي يتفق عليه الأطراف بشكل سريع و بأقل التكاليف و النفقات، فضلا عن بساطة إجراءاتها و إمكانية تكييفها مع ظروف كل قضية.

بناء على ذلك سنتناول أولا أسباب و مبررات اعتماد الوسائل البديلة لفض المنازعات (الفرع الأول)، ثم نتطرق إلى نطاق اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات و القيود الواردة عليها (الفرع الثاني).

الفرع الأول: أسباب و مبررات اعتماد الوسائل البديلة لفض المنازعات

سنتطرق ضمن مقتضيات هذا الفرع إلى أسباب اعتماد الوسائل البديلة (أولا) ثم إلى المبررات الموضوعية لاعتماد الوسائل البديلة لحل النزاعات (ثانيا).

أولا: أسباب اعتماد الوسائل البديلة

تعرف الوسائل البديلة لحل المنازعات انتشارا واسعا في العالم المعاصر، فقد أصبحت نظاما قانونيا قائما بذاته تبنته أغلب التشريعات المعاصرة، بل أصبحت هذه الوسائل أولوية أساسية في بعض الدول، و المشرع الجزائري واكب هذا التطور و التحول و تبنى هذا النظام في قانون الإجراءات المدنية و الإدارية.[1]

و قبل أن تصبح الوسائل البديلة نظام قانونيا كانت و لا تزال سلوكا متجذرا في مجتمعنا و مرسخة في مقومات الشعب الجزائري، و المتمثلة في رأي الجماعة و وساطة أهل الخير و المصلحين و الحكماء، و كل هذا نابع من تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف الذي حث على الصلح و الإصلاح بين المتنازعين.

تشهد جميع الأنظمة القضائية في العالم تحديات تتمثل في كثرة القضايا المرفوعة أمام المحاكم و تراكم الملفات، و ذلك نتيجة طول الإجراءات و تعقيد القوانين و تأخر إصدار الأحكام القضائية و قصور النصوص التشريعية في مواكبة التطورات الاقتصادية و الاجتماعية، يرتبط هذا التحدي بالتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية الناتجة عن العولمة و الانفتاح الاقتصادي مما أثر على مستوى الثقة في سير الإجراءات القضائية، تلك التحديات دفعت القائمين على الأنظمة القضائية إلى البحث عن وسائل بديلة لتسوية النزاعات حيث يتفق المتنازعون على إيجاد حلول توافقية لإنهاء الخلافات بشكل رضائي و بتكلفة أقل.

تختلف أسباب اللجوء إلى الوسائل البديلة لحل النزاعات حسب النظام القضائي المتبع في كل دولة، فقد كانت انطلاقتها من البلدان التي تتبنى النظم الأنجلوسكسونية مثل الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا، التي تقوم أنظمتها القانونية على الحوار و التراضي في حل النزاعات و ظهرت كرد فعل عن الاستياء العام للمواطنين من العمل القضائي.[2]

---

[1] بوغرارة الصالح، الأسباب و المبررات لاعتماد الوسائل البديلة لحل النزاعات كطريق لعدالة توافقية، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية، العدد 06، جامعة ابن خلدون تيارت، 2016، ص 415.

[2] هادي منذر، الحلول البديلة للنزاعات القضائية – دليل تطبيقي، طباعة شمالي، لبنان، 2004، ص 12.

فكان السبب الرئيسي لابتكار هذه الوسائل هو طول الإجراءات و ضياع الوقت بالإضافة إلى ارتفاع التكلفة، كما قد يكون الدافع الرئيسي من وراء الأخذ بهذه الوسائل هو ما يتحمله الأطراف من تكاليف مرتفعة.[1]

أما الدول التي تأخذ بالنظام اللاتيني [2]، يبدو أن تعقيدات النظام القضائي أقل بالمقارنة مع الأنظمة الأنجلوسكسونية مما يجعل اللجوء إليه أمرا أسهل و أقل تكلفة، و مع ذلك لا يمكن إنكار الوضع المعقد للقضاء حيث يواجه ضغطا هائلا نتيجة الكم الكبير من القضايا و نقص الموارد المادية و البشرية و التكلفة المرتفعة، إضافة إلى تزايد النزاعات مع تزايد تعقيدات المبادلات التجارية، و يضاف إلى ذلك الاعتبارات السياسية و الاجتماعية إلى جانب الاعتبارات الشخصية المرتبطة بتحقيق الكفاءة و الكلفة و السرعة.

ففي فرنسا مثلا أصبحت العدالة مكلفة للغاية و بطيئة جدا و معقدة، إلا أنه و رغم ذلك فإن أغلب النزاعات في فرنسا تحل عن طريق القضاء و ذلك لسببين أساسيين:

1. أن اختصاص الجهات القضائية إلزامي في كثير من الأحيان.
2. قدم الأجهزة القضائية و جودة خدماتها.

فمع التطور الحاصل في العالم في كافة الميادين ظهرت هذه الوسائل على الساحة القانونية فحظيت بقبول واسع من طرف معظم الدول، فأصبحت لإرادة الأطراف أثر في حل النزاعات و تحديد الإجراءات و يتجلى ذلك من خلال خصائص و ممبزات الوسائل البديلة التي تتسم بصيغتها التفاوضية.

كما شهدت الجزائر تطورا اقتصاديا و تراكما تشريعيا بحيث أصبحت تولي اهتماما خاصا بهذه الوسائل و هكذا صدرت عدة تشريعات بهذا الشأن، فقانون الإجراءات المدنية الملغى رقم 66-154 المؤرخ في 08 يوليو 1966 نظم التحكيم بنوعيه الوطني و الأجنبي في الكتاب الثامن في المواد من 442 إلى 458 مكرر 28 و ذلك بموجب المرسوم التشريعي رقم 93-09 المؤرخ في 25 أبريل 1993.

---

[1] بوغرارة الصالح، المرجع السابق، ص 416.

[2] هادي منذر، المرجع السابق، ص 16.

كما أقر المشرع الجزائري الصلح في قانون الإجراءات الجزائية بشأن جرائم محددة، كما جعل الصلح في قضايا فك الرابطة الزوجية كإجراء جوهري، هذا فضلا عما تضمنه قانون العمل من نصوص تتعلق بالمصالحة و الوساطة و التحكيم.

و في إطار إصلاح العدالة كان لزاما التفكير في الوسائل البديلة لحل النزاعات فجاء قانون الإجراءات المدنية و الإدارية رقم 08-09 المؤرخ في 25 فبراير 2008 في الكتاب الخامس منه بعنوان "الطرق البديلة لحل النزاعات"، ليحدث ثورة في المنظومة القانونية و من هنا كان اعتماد الصلح و الوساطة و التحكيم كآليات بديلة لحل النزاعات جزءا من هذا الإصلاح.[1]

ثانيا: المبررات الموضوعية لاعتماد الوسائل البديلة لحل النزاعات

من أجل تحقيق الإصلاح القضائي يجب البحث عن جميع الوسائل و الطرق التي تعزز سيادة القانون و الشفافية و النزاهة و العدالة و السرعة في صدور الأحكام و تنفيذها، ذلك يؤدي إلى حتمية تطوير موارد القضاء و تعزيز أجهزته و إجراءاته في النظام الجزائري لتلبية متطلبات العولمة و تحدياتها.

في سياق هذه الجهود تم فتح العديد من ورش الإصلاح لتحديث النظام القضائي الجزائري، مما يظهر أهدافها و غاياتها في التعامل مع المشاكل و التحديات التي تعترض دور القضاء، فظاهرة التأخير في سير القضايا و تعقيد الإجراءات و التعسف في استعمال الضمانات و حقوق الدفاع، و كثرة أوجه الطعن، و ارتفاع التكاليف... الخ، كلها عوامل و مبررات تبرز الحاجة الملحة لاعتماد وسائل بديلة لحل المنازعات، فقد أصبح اللجوء إلى هذه الوسائل ضروريا نظرا لمرونتها و فعاليتها، و ذلك بجانب الجهود المستمرة لتحديث النظام القضائي على الصعيد الوطني بما في ذلك تحسين إدارة القضاء و تعميم استخدام التكنولوجيا في تبادل المعلومات و إنشاء محاكم متخصصة و تعزيز التدريب و التأهيل للقضاة و الموظفين.[2] و مما سبق يمكن حصر هذه المبررات فيما يلي:

[1] بوغرارة الصالح، المرجع السابق، ص 417-418.

[2] مرجع سابق، ص 418.

1. واقع القضاء

إن طول الإجراءات أمام المحاكم يشكل عائقا أمام تطور العلاقات الخاصة، وهذا راجع لعدة عوامل كالزيادة في أعداد القضايا و تعقيد الإجراءات و تدرجاتها بالإضافة إلى نقص القضاة، كما يواجه التقاضي مشكلة حقيقية في صعوبة تنفيذ الأحكام القضائية خاصة المدنية، حيث أن الحكم بحد ذاته لا يكون كافيا أو مرضيا نظرا للتحديات التي تعترض عملية تنفيذه.

كذلك فإن نقص الخبرة لدى القضاة خصوصا في البلدان النامية يخلق الشك حول قدرة القضاء على تقديم حلول عادلة للمنازعات التي تبلغ حدا معينا من التعقيد، مما يؤدي إلى نفور المتخاصمين من القضاء الوطني والاتجاه لقضاء دول أخرى أو إلى التحكيم.[1]

و على الرغم من جدية محاولات هذه الدول لتخصيص القضاة إلا أن هذه المحاولات لم ترقى لتطور المعاملات الحديثة، و في سبيل تفادي سلبيات العمل القضائي بات لزاما على هذه الدول اعتماد و تنظيم الطرق البديلة.

2. واقع المنازعات و طبيعتها

إن طبيعة المنازعات المعروضة على القضاء أصبحت أكثر تعقيدا و تنوعا نتيجة للتطور العملي و التكنولوجي الحاصل، فلا يتصور أن يكون بمقدور القاضي الإحاطة بجميعها و الفصل فيها، و كثيرا ما تكون هذه الأمور خاضعة لأعراف و عادات لا علم للقاضي بها ما جعل الفصل في النزاع يتطلب شخص ملم بالوقائع و القواعد التي تحكمه، و أمام هذه الضغوط الناتجة عن التنوع و التقدم أصبح الفصل في النزاعات يتطلب تدخل أهل الخبرة، فأصبحت خبرتهم هي الأساس في إصدار الأحكام القضائية بدلا من أن تكون مجرد رأي استشاري.

فالتطورات التي أفرزتها الحياة الاقتصادية تجعل القاضي الغير متخصص يقف عاجزا عن فهم مضمونها أو تفاصيلها، مما يجعل نظام الطرق البديلة وسيلة أفضل من القضاء لفهم مكنونها و الفصل في منازعاتها.

---

[1] رضوان عبيدات، إلزامية قرارات التحكيم و قوتها التنفيذية في التحكيم المحلي و الدولي، مجلة الشريعة و القانون، العدد 26، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 2006، ص 469.

و يتفرع عن واقع المنازعات و طبيعتها واقع آخر يرتبط بطبيعة العلاقة بين أطراف النزاع، حيث أنه في الغالب يرغب كلا الطرفين في استمرار علاقتهم الاقتصادية و التعاقدية و إنهاء الخلاف بينهما في سرية و أن طرح النزاع أمام القضاء قد يؤدي إلى انتشار الخلاف نظرا لمبدأ العلانية الذي يعد من ضمانات التقاضي، فيلجأ الأطراف إلى الوسائل البديلة لحل نزاعاتهم نظرا لما تتسم به من مزايا لا يتمتع بها القضاء.[1]

3. واقع المعاملات التجارية و المالية

لقد بات من المؤكد أن المعاملات التجارية و المالية المحلية منها و الدولية خاصة، و في سبيل ما قد ترتبه من خلافات تستلزم وسائل ذات طابع خاص لفض تلك المنازعات نظرا لخصوصية تلك المعاملات.[2]

هذه المعاملات التي تنشأ عنها المنازعات في الغالب تكون مجرد مظهر من مظاهر علاقات مستمرة بحيث يحرص الأطراف على استمراريتها رغم الخلاف الذي نشب بينهم بالإضافة إلى رغبتهم في المحافظة على السرية.

من هنا تظهر أهمية الوسائلة البديلة في فض المنازعات التجارية و المالية، فالوساطة مثلا كوسيلة بديلة لتسوية المنازعات المترتبة عن المعاملات التجارية تعد خيارا أفضل من القضاء بالنسبة لأطراف المنازعة التجارية و المالية، كونها تتميز بسهولة إجراءاتها و السرعة في حسم المنازعات و بالشكل الذي يمكن الأطراف من ضمان سرية تعاملاتهم و استمراريتها، دون اللجوء إلى القضاء نظرا لطول إجراءاته و تعقيداتها و التي قد تؤثر على نشاطاتهم التجارية.

و أخيرا فإن اللجوء إلى الآليات البديلة لتسوية النزاعات المتعلقة بتنفيذ العقود التجارية و المعاملات المالية يمكن أن يسهم في تحسين مناخ الأعمال و زيادة جاذبيته، كما يعزز اللجوء إلى الوسائل البديلة مثل الوساطة و التحكيم و الصلح الثقة في البيئة التجارية، و يعمل

---

[1] رضوان عبيدات، المرجع السابق، ص 470.

[2] هاني محمد البوعاني، الآليات و الوسائل البديلة لحسم منازعات العقود التجارية، مداخلة مقدمة لـ: ورشة العمل الوطنية الثانية لمناقشة مسودة التقرير الوطني الخاص بإنقاذ العقود التجارية و استرداد الديون في الجمهورية اليمنية، صنعاء، 2009/12/20، ص 08.

على تنشيط هذه الآليات بفضل ميزاتها الإيجابية مثل المرونة و التكلفة المنخفضة، و من المؤكد أن هذه الخطوة ستسهم في تعزيز الاستثمارات المحلية و الأجنبية، و بالتالي تسهم في إيجاد بيئة أكثر أمانا و ملائمة للأعمال.

و بالتالي فإن تطوير أنظمة القضاء و البحث عن أنظمة جديدة لحل المنازعات يمكن أن يكون له أثر فعال في تطوير الجانب الاقتصادي و تعزيز الحقوق المالية، و ذلك بوضع قواعد بسيطة و فعالة تؤدي إلى سرعة حماية الحقوق، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحفيز النشاط الاقتصادي و تعزيز الثقة و زيادة الضمانات، و هذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى زيادة المعاملات التجارية و تنشيط الحياة الاقتصادية في المجتمع.[1]

و من جهة أخرى، يلعب تطوير آليات حل المنازعات باستخدام الوسائل البديلة لحل المنازعات دورا اجتماعيا هاما فإن إنشاء قواعد فعالة لحل المنازعات يعزز الطمأنينة لأصحاب الحقوق، و بالتالي يعزز وجود نظام الوساطة و الصلح وغيرها من الوسائل البديلة لحل المنازعات السلام و الاطمئنان بين الأفراد بشأن حقوقهم و التأكد من حصولهم عليها بسهولة.

الفرع الثاني: نطاق اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات و القيود الواردة عليها

إن نطاق اللجوء إلى هذه الوسائل هو أوسع من نطاق العمل بالتحكيم، و ذلك لأن هذه الوسائل ترد على فئات متنوعة من النزاعات، كالنزاعات الناشئة في أمور الأحوال الشخصية، و المواد الجزائية و الضريبية و الإدارية و المالية و الجمركية و شتى أنواع النزاعات المدنية، و أي نزاع ذو طبيعة اقتصادية و تجارية سواء كان محليا أو دوليا، حيث يتم الاتفاق بين المتنازعين على اللجوء إلى هذه الوسائل بغية إنهاء نزاعهم وديا.

و يتوقف نجاح هذه الوسائل على مدى رغبة الأطراف في الوصول إلى حل ودي ينهي النزاع القائم بينهم و يعيد العلاقة التعاقدية و استمرار نشاطهم التجاري، و إذا لم تتوافر في هذه المسائل منذ البداية الشروط المثلى لنجاحها والمتمثلة في مبدأي حسن النية و الحرية

[1] بشير الصليبي، المرجع السابق، ص 282.

التعاقدية، فلن تكون سوى عبارة عن وسائل للإطالة دون جدوى، و قد يرى فيها الطرف السيء النية وسيلة لكسب الوقت و جمع الحجج من أجل التحضير لدعواه القضائية.

ينبغي التأكيد على أن كل مركز لحل النزاعات الذي اعتمد قواعد وسائل الحل هذه لم يحدد نطاق تطبيقه بوضوح بل خلق مساحة للمتنازعين للالتجاء إليها، شريطة عدم التصالح أو التوافق على مسائل تخالف النظام العام و الآداب العامة، و مع ذلك بدأت التشريعات الحديثة و مراكز التحكيم الدولية تشجع المتنازعين على اللجوء إلى هذه الحلول قبل اللجوء إلى القضاء أو التحكيم، و خاصة فيما يتعلق بالوساطة التي أصبحت اليوم البديل الرئيسي لحل النزاعات التجارية بدلا من التحكيم في النزاعات المحلية و الدولية، كما تم إنشاء مراكز للوساطة التجارية في أماكن مختلفة حول العالم.[1]

و يشترط للجوء إلى هذه الوسائل بغية حل النزاع أن تكون قيمة المتنازع عليه تفوق كلفة إجراءات المحاكم [2]، حيث إن طبيعة و كلفة النزاع تفرض نفسها.[3]

و بالإضافة إلى ذلك، لكي يكون اللجوء إلى هذه الحلول فعالا يتطلب عدم وجود تفاوت في القوة بين المتنازعين، على سبيل المثال بين فرد و مؤسسة تجارية كبيرة ففي حالة تفوق الطرف الواحد اقتصاديا و تجاريا على الآخر، قد لا يتمكن الطرف الأضعف من الوصول إلى نتائج عادلة و مرضية في النزاع، لذا يعتبر التوازن المادي و النفوذ الاقتصادي بين المتنازعين ضروريا لضمان نجاح هذه الوسائل في إيجاد حل توافقي و ملائم.

ويدخل العمل في نطاق اللجوء إلى هذه الوسائل في جميع النزاعات الناشئة عن عمليات بيع البضائع أو العقارات و عقود الرهن و الإيجار وعقود التأمين و عقود القروض و الشراكة، و قد يتناول إنهاء النزاع المتمثل بتكريس الحقوق التي يتمسك كلا المتنازعين أو تنازلهما عن بعض طلباتهما أو إنهاء العقد أو فسخه أو تعديله أو متابعة الأعمال المتوقفة أو تعديل الثمن و تعليقه على تقلبات النقد و الأسعار و قد يتعلق إنهاء النزاع بمنح آجال إضافية للوفاء أو

---

[1] عبد الحميد الأحدب، من التحكيم إلى الوساطة الوسيلة الجديدة و البديلة لحسم النزاعات، مجلة التحكيم اللبنانية للتحكيم العربي و الدولي، العدد 38، 2006، ص 18.

[2] رباح غسان، قانون حماية المستهلك الجديد، ط1، منشورات وين الحقوقية، بيروت، 2006، ص 18.

[3] موسى إبراهيم عبد المنعم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2007، ص 310.

مرتب مدى الحياة أو تعويضا أو تجديد الدين و يدخل أيضا في نطاق اللجوء إلى هذه الوسائل جميع النزاعات الناشئة بين المصارف و زبائنها، و تجد هذه الوسائل مكانة هامة في مجال حل النزاعات الناشئة في العقود الدولية و الأشغال العامة و عقود التوريد.[1]

و إجمالا يمكن اللجوء إلى هذه الوسائل في جميع النزاعات التجارية خصوصا في مجال الشركات و المؤسسات التجارية و التي تتحاشى اللجوء إلى القضاء، و ذلك هروبا من العلنية المسيئة إلى سمعتها التجارية.

طالما أن هذه الوسائل تقوم على مبدأي الحرية التعاقدية و حسن النية، فإن التشريعات التي تبنت هذه الوسائل لم تحدد نطاقها بوضوح بل تركت الحرية للمتنازعين باللجوء إليها، و بما أن هذه الوسائل تخضع لأحكام العقود فلابد من قيود واردة عليها، منها قيود عامة تتعلق بالنظام العام و الآداب العامة، و كذلك قيود خاصة بالرغم من المزايا و التي تتمتع بها.

أولا: القيود العامة

باستقراء نص المادة 106 من القانون المدني، نستنتج أن الاتفاقات المتعلقة باللجوء إلى هذه الوسائل ليست مخالفة للنظام العام و الآداب العامة و ليست باطلة، و عليه فإن للمتنازعين حرية اللجوء إليها، و لكن ثمة قيودا يجب مراعاتها أي يجب استبعاد إجراء كل مصالحة أو تسوية ودية أو توفيق أو أي وسيلة أخرى طالما أن هذا الإجراء يكون مخالفا للنظام العام، و عليه فإن النظام العام و الآداب العامة يشكلان قيدا عاما على هذه المسائل.[2]

التشريعات المقارنة تعتمد مبدأ النظام العام كفكرة أساسية، و مع ذلك لم تحدده بوضوح و ذلك لعدة أسباب بما في ذلك تعقيد مفهوم النظام العام الذي يظل واسعا و غير قابل للتحديد بمفهوم ثابت، فالفقه و القضاء يميزان بين النظام العام الموجه و النظام العام الوقائي، حيث يعتبران الأول مطلقا و متعلقا بالمصلحة الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية و الأخلاقية

[1] سعيد يحياوي، الوسائل البديلة عن القضاء العام و الخاص في حل النزاعات التجارية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2019/2018، ص 65.

[2] الأمر رقم 75-58 المعدل و المتمم، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني، ج ر العدد 78، الصادرة بتاريخ 30 سبتمبر 1975.

للمجتمع مما يستلزم احترام الإرادة الفردية لهذه المبادئ، كما يهدف النظام العام الموجه إلى حماية المبادئ و القيم الأساسية للمجتمع في مواجهة المصالح الفردية، بينما يهدف النظام العام الوقائي إلى حماية المصالح الفردية مما يعني حماية كل فرد أثناء عملية إبرام العقد، و بمعنى آخر لا يمكن أن تكون الشروط مطلقة و يجب أن تتماشى مع المبادئ الأساسية للمجتمع و المصالح الفردية.[1]

خلاصة ما تقدم أن المنطق يدعو إلى أن لا تعرض هذه الوسائل المصلحة العامة الجوهرية التي تسمو على المصالح الخاصة للخطر إلى حد أن الأفراد لا يمكنهم أن يجروا تسوية أو أي اتفاق ودي خارج الحالات التي يسمح بها القانون، لذا يمكن أن نشير إلى أن النظام العام و الآداب العامة لهما دور فعال في تقييد حرية اللجوء إلى الوسائل البديلة.[2]

ثانيا: القيود الخاصة

على الرغم من المزايا التي تتمتع بها هذه الوسائل فإنها لا تخلو من بعض العيوب التي قد تحيط بإجراءاتها و رغم أن نجاح هذه الوسائل متوقف بالدرجة الأولى على إرادة المتنازعين و حسن نيتهم، إلا أنه هناك بعض النزاعات لا تقبل الحلول الوسطية أو الحلول البديلة، مثل بعض النزاعات التي قد لا تكون محصورة من حيث الظروف و المصالح بالمتنازعين أنفسهم، فيمكن أن يكون لها مجال أوسع و تأثيرات شاملة تتخطى المتنازعين.[3]

كذلك لابد من الإشارة إلى أنه ليس بإمكان هذه الوسائل أن تفصل في نزاعات تتطلب تفسير لأحد مواد العقد أو مواد القانون، فالتفسير تعطيه محكمة قضائية أو محكمة تحكمية، و لا تعطيه مصالحة أو وساطة أو أي حل ودي آخر.[4]

و ثمة حالات خاصة يتعذر الولوج فيها إلى هذه الوسائل، كما هو الحال في الخصومة الشديدة التي تكون بحاجة إلى حكم سريع، فلابد من اللجوء إلى التحكيم و صدور قرار بهذا

---

[1] بردان إياد، التحكيم و النظام العام دراسة مقارنة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2004، ص 310.

[2] سعيد يحياوي، المرجع السابق، ص 67-68.

[3] عبد الحميد الأحدب، موسوعة التحكيم، المرجع السابق، ص 19.

[4] سعيد يحياوي، المرجع السابق، ص 68.

الشأن ينهي النزاع طالما أنه لا توجد علاقة يراد الحفاظ عليها مستقبلا، و كذلك يتعذر اللجوء إلى هذه الوسائل في مراحل مبكرة جدا للنزاع.

المطلب الثاني: المبادئ التي تكفل فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات و الصعوبات التي تواجهها

إن اللجوء إلى الوسائل البديلة لحل المنازعات يفرض في الواقع مسألة جوهرية و هي ضرورة احترام الحقوق الأساسية للأطراف، و يرجع تفسير ذلك إلى أنه على الرغم من مزايا اللجوء إلى الوسائل الودية لتسوية المنازعات كالسرعة قلة التكلفة و سهولة الإجراءات، فإن الأطراف لا يكونون دائما على قدم المساواة مما يدفع إلى البحث عن ضمانات جوهرية.

و عليه سنتناول ضمن مقتضيات هذا المطلب المبادئ التي تكفل فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات (الفرع الأول)، ثم الصعوبات التي تحد من فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات و الحلول المقترحة (الفرع الثاني).

الفرع الأول: المبادئ التي تكفل فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات

تتمثل هذه المبادئ أساسا في: مبدأ السرية، و مبدأ التفاوض و الحوار، و كذلك مبدأ الخيار الذاتي، و تجاوز مبدأ المواجية، و مبدأ حياد الغير.

أولا: مبدأ السرية

إذا كان الأصل في إجراءات التقاضي أن تتم بشكل علني وذلك بهدف تحقيق المساواة بين الأطراف، بحيث تشكل العلانية إحدى ضمانات عدم التحيز والمراد بها تمكين المواطنين من حضور الجلسات ومتابعة مجرياتها.[1]

مبدأ السرية في نظام الوسائل البديلة يعتبر ضمانا مهما يشجع الأطراف على اللجوء إليها، حيث يتيح لهم حرية تقديم المعلومات والتنازلات في مرحلة المفاوضات، ويساعد هذا المبدأ في تشجيع الأطراف معرفة أسباب النزاع الحقيقية، مما يسهل عمل الوسيط أو الطرف

[1] تنص المادة 07 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية على ما يلي: "الجلسات علنية ما لم تمس العلنية بالنظام العام أو الآداب العامة أو حرمة الأسرة".

الثالث في تقريب وجهات النظر بين الأطراف مع مراعاة جميع الظروف والعوامل المحيطة بالنزاع.[1]

وعلى العكس إذا كانت هذه السرية غير متوافرة فقد يدفع ذلك الأطراف إلى عدم البوح ببعض الأسرار التي يكون لها أثرها وأهميتها في حل النزاع، و هذه الميزة لا يمكن تحقيقها في ظل مبدأ العلنية.

ومبدأ السرية في نظام الوسائل البديلة يطبق إلى أبعد الحدود في كافة المراحل والإجراءات، و يقصد به أن هذه الإجراءات لا يجوز الكشف عنها أو الإحتجاج بها لدى المحكمة أو أي جهة أخرى.

فعلى الأطراف المتنازعة والطرف الثالث المكلف بحل النزاع على حد سواء الالتزام بمبدأ السرية طوال فترة الإجراءات المتعلقة بهذه الوسائل و حتى بعد فشلها، و يقع على المكلف بحل النزاع مهمة إعلام الأطراف في أول جلسة بالالتزام بالسرية تحت طائلة المسؤولية القانونية.

وقد تبنى المشرع الجزائري مبدأ السرية و أورده بصيغة الأمر و ذلك تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في قانون العقوبات.[2]

ثانيا: مبدأ التفاوض والحوار

توجه الطرق البديلة لحل المنازعات لا يكمن في تفضيل مصلحة أحد الأطراف على الآخر، بل يهدف إلى التوصل إلى حل رضائي يستند إلى مبادئ العدالة التعاقدية، إذ تسمح هذه الطرق للأطراف بالمشاركة في صنع الحلول بأنفسهم دون أن تتخطى حدود القانون.

تعتبر المفاوضات ركيزة أساسية من ركائز الوسائل البديلة، و لذلك يتعين على الأطراف التفاوض بحسن نية بهدف التوصل إلى اتفاق يضع حدا لنزاعاتهم، ويتطلب ذلك من المفاوضين

[1] سوالم سفيان، المرجع السابق، ص 72.

[2] تنص المادة 1005 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية على ما يلي: "يلتزم الوسيط بحفظ السر إزاء الغير".

الاهتمام و الإرادة لتحقيق حل توافقي ينهي النزاعات من خلال الحوار والمشاركة الفعالة في عملية المفاوضات.

إن الهدف من المفاوضات ليس إقناع الغير بالتنازل عن حقوقه، بل التوصل إلى حلول مشتركة ترضي الجميع و تنهي النزاع و تعيد أطرافه إلى الحالة التي كانوا عليها قبل نشوء النزاع عن طريق تجزئته.

لابد من الإشارة إلى أن نجاح أي وسيلة من الوسائل البديلة ليس متوقفا فقط على شخصية الطرف الثالث الموكل له حل النزاع، بل يتوقف على العلاقة بين الطرفين أيضا، فإذا كانت العلاقة بين الطرفين المتنازعين مستمرة أو لهما مصلحة في استمرارها فإن ذلك يشكل ضمانة لنجاح مساعي هذه الوسيلة.

ثالثا: مبدأ الخيار الذاتي

من بين المبادئ الأساسية التي تضمن فعالية الوسائل البديلة لحل المنازعات هو مبدأ الخيار الذاتي للأطراف و الذي يقابل الطريقة التقليدية في رفع الدعاوى، حيث يحدد القانون مسار الدعوى من بدايتها إلى نهايتها دون أخذ إرادة الأطراف في الاعتبار، بالمقابل يتيح اللجوء إلى الوسائل البديلة حرية الاختيار مما يعني أن الأطراف تتحمل مسؤولية قراراتها بشكل ذاتي دون تدخل من القضاء، و يمتد مبدأ الخيار الذاتي عبر جميع مراحل الوسائل البديلة بدءا من قبول اللجوء لهذه الوسائل و مرورا بإجراءاتها و التوصل إلى تسوية وصولا إلى تنفيذها، كما لا يجوز أن يجبر أي طرف على استخدام الوسائل البديلة إذا كان يمتلك حرية الاختيار في قبول أو رفض الحلول المقترحة، و من الممكن استخدام عدة وسائل لإقناع الأطراف بأهمية و فعالية الوساطة أو حتى إجبارهم على اللجوء إليها، و هذه المهمة يشارك فيها كل من القاضي و محامي الطرف المعني.[1]

رابعا: تجاوز مبدأ المواجهة

تفترض الوسائل البديلة عدم العمل بمبدأ المواجهة الذي يطبق في القضاء، ومبدأ الوجاهية يهدف إلى اتخاذ جميع الإجراءات بطريقة يمكن فيها للخصوم من الاطلاع عليها

[1] سوالم سفيان، المرجع السابق، ص 74.

ويشمل ذلك إبلاغ الخصوم بالإجراءات المتخذة في حضورهم أو عن طريق إعلامهم بها وتمكينهم من الرد عليها والهدف من هذا المبدأ هو ضمان تطبيق حق الدفاع للخصوم.

والوجاهة التزام يقع على عاتق الخصوم و القاضي على حد سواء، فأطراف الخصومة يباشرون دعواهم بما يكفل عدم الجهالة لدى الطرف الآخر، كما أن المحكمون و القضاة ملزمون باحترام مبدأ المواجهة و حقوق الأطراف في الدفاع، و هذا المبدأ مكرس في القانون الجزائري و بقية القوانين المقارنة و يعتبر أساس الدعوى القضائية أو التحكيمية.[1] أما في الوسائل البديلة لا يعمل بمبدأ الوجاهية إذ لا يتوجب على الوسيط أو أي شخص ثالث الذي كلف بحل النزاع دعوة الطرفين المتنازعين معا للإجتماع.

خامسا: مبدأ حياد الغير

إذا كان القاضي ملزم بالحياد و عدم التحيز لأي من الأطراف المنازعة، فإن الوسيط ملزم بالحياد بشكل تام أيضا، و يقتصر دور الوسيط على إدارة المفاوضات بطريقة محايدة و طرح عدة حلول لحل النزاع، كما يعمل الوسيط على تضييق الفجوة بين الأطراف المتنازعة من خلال توضيح المصالح الأساسية لكل منهما و يأخذ هذه المصالح بعين الاعتبار في الحل الذي يقترحه، و لا يمتلك الوسيط الصلاحية لفرض حل معين على الأطراف أو التحيز لأحدهما، رغم أنه لا يقيده أي قاعدة قانونية شكلية أو موضوعية، و يعتمد في أداء مهمته على خبرته في التواصل و الإقناع و قدرته على طرح خيارات متعددة لحل النزاع.

و على هذا تشترط جميع القوانين التي تبنت نظام الطرق البديلة لتسوية المنازعات و من بينها المشرع الجزائري حياد الغير مما يحقق مبدأ المساواة بين الخصوم في معالجة النزاع مما يدعم مساعيه و جهوده الرامية إلى الوصول لحل ودي يضمن الغاية الأساسية من هذه الطرق و بالتالي يحقق فعالية هذا النظام.[2]

[1] سوالم سفيان، المرجع السابق، ص 75.

[2] المرجع نفسه، ص 76.

الفرع الثاني: الصعوبات التي تحد من فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات و الحلول المقترحة

إن نظام الوسائل البديلة لفض المنازعات تعترضه جملة من الصعوبات والمعوقات الواقعية والقانونية التي قد تؤثر على فعاليته، إلا أن هذه الصعوبات تختلف من وسيلة إلى أخرى.

فبالنسبة للوساطة، ورغم أن الوقت مازال مبكرا لتقييم التجربة في العمل بنظام الطرق البديلة بصفة عامة والوساطة بصفة خاصة بسبب حداثتها، إلا أن تطبيق هذا النظام أمام الجهات القضائية في الجزائر عرف عزوفا وتخوفا من طرف المتقاضين عند اللجوء إليه و هذا لأسباب متعددة نذكر منها: [1]

1. حداثة هذا النظام من حيث التنظيم القانوني وتعود المتخاصمين على اللجوء إلى القضاء مقارنة بهذه الوسائل التي قد يراها البعض غريبة.
2. يفترض في الوساطة القضائية أن تقدم الدعوى وفقا للإجراءات والأصول الواردة في قانون الإجراءات المدنية والإدارية، وبالتالي هذا النوع من الوساطة التي تبناها المشرع الجزائري كما يرى جانب من الفقه مكلف ماديا مقارنة بالوساطة الإتفاقية التي تجرى خارج نطاق القضاء، فهي سريعة وغير مكلفة لعدم تطبيق الرسوم القضائية عليها.
3. قلة الوعي بنظام الوسائل البديلة بصفة عامة والوساطة بصفة خاصة.
4. غياب شبه كلي لمؤسسات المجتمع المدني في تشجيع المواطنين على اللجوء إلى هذه الأساليب لحل نزاعاتهم.
5. الرسوم القضائية البسيطة التي تؤدى عن تسجيل القضايا المدنية أمام المحاكم، واستفادة بعض المتقاضين من المساعدة القضائية بقوة القانون.
6. الدور السلبي الذي يلعبه بعض المتدخلين في الإجراءات القضائية بالنسبة لمحاولة الصلح أو الوساطة عندما تأمر بها المحكمة.

[1] سوالم سفيان، المرجع السابق، ص 79-80.

7. عدم إقبال بعض المتقاضين ممن لهم سوء نية في اللجوء إلى الطرق البديلة لحل منازعاتهم لأنها تعارض مصالحهم التي تهدف إلى التماطل و ربح الوقت، حيث يرافق صدور الأحكام صعوبات قانونية و واقعية تعرقل تنفيذ الأحكام، و كذلك طرق الطعن المتاحة للأطراف و التي تمارس في أغلب القضايا بشكل تعسفي.
8. تبعية الوسيط للقضاء من بداية الإجراء وصولا إلى إضفاء القوة التنفيذية على اتفاق التسوية، و هو ما يعني بقاء الوسيط دائما تحت مراقبة و سلطة القضاء.

و أخيرا سنعرض مجموعة من الحلول الكفيلة بتفعيل نظام الوسائل البديلة و هي كذلك تختلف من وسيلة لأخرى.

وجب أن نشير إلى أن الوساطة ليست غريبة عن معتقداتنا الدينية و قوانيننا الوضعية، لذا فهي قابلة للتطبيق لكن ذلك يتطلب توافر عدة عوامل بهدف إنجاحها [1]، و تتمثل هذه العوامل في:

1. إن الطرق البديلة لحل المنازعات بصفة عامة والوساطة بصفة خاصة تكون أكثر فاعلية إذا كان الطرف الثالث من جنسية وثقافة أطراف النزاع، أما إذا كان من ثقافة وجنسية مختلفة قد يؤثر ذلك على نجاح الوساطة.
2. إن الوساطة التي تساير وتعكس ثقافة المجتمع الجزائري هي الوساطة الاتفاقية التي يلجأ إليها قبل طرح النزاع أمام القضاء، فالوساطة القضائية التي أدخلت على النظام القانوني الجزائري هي وساطة مقتبسة من التشريعات الأجنبية.
3. النص على إلزامية إجراء الوساطة قبل اللجوء إلى القضاء بخصوص قضايا لا تتجاوز نصابا معينا، مع توفير الضمانات القانونية المتمثلة في الاستقلالية، الحياد والسرية.

[1] سوالم سفيان، المرجع السابق، ص 81-82.

ملخص الفصل الأول

أصبح اللجوء للوسائل البديلة لحل النزاعات في وقتنا الحالي أمرا ملحا و ذلك لتلبية متطلبات الأعمال الحديثة و التي لم تعد المحاكم قادرة على التصدي لها بشكل منفرد، فمع التطور المستمر في التجارة و الخدمات و ما نتج عن ذلك من تعقيد في المعاملات، و الحاجة إلى السرعة في الفصل في الخلافات نشأت الحاجة لوجود آليات قانونية يمكن للأطراف من خلالها حل خلافاتهم بشكل سريع و عادل مع منحهم مرونة و حرية لا تتوفر عادة في المحاكم.

لقد شهدت الوسائل البديلة لحل النزاعات اهتماما متزايدا على مستوى مختلف الأنظمة القانونية و القضائية، نظرا للمرونة و السرعة التي توفرها عند الفصل في النزاعات و الحفاظ على السرية، بالإضافة إلى مشاركة الأطراف في إيجاد حلول لمنازعاتهم.

نظرا إلى الدور المهم الذي تلعبه الوسائل البديلة لحل النزاعات في الفكر القانوني و الاقتصادي على الصعيد العالمي، و بناء على الحركة الفقهية و التشريعية التي شهدها العالم على مدى النصف الأخير من القرن الماضي و بالنظر إلى التأثير البارز لها على عمليات التقاضي في الوقت الحالي، فإنه كان من المنطقي أن تعمل الدول بجدية على إيجاد إطار مناسب يضمن تطبيق هذه الوسائل بشكل فعال بهدف جعلها أداة مؤثرة في تحقيق العدالة و الحفاظ على الحقوق.

الفصل الثاني

فعالية الوساطة الإلكترونية كآلية بديلة لفض المنازعات التجارية

تعتبر الوساطة من أقدم الأساليب البديلة لتسوية النزاعات حيث ظهرت قبل تأسيس نظم العدالة الحديثة، وقد بدأت الوساطة كطريقة بسيطة وتطورت مع مرور الزمن لتصبح واحدة من أهم الوسائل البديلة لفض الخلافات، فالوساطة ليست مفهوما جديدا بل هي فكرة تطورت وازدهرت بفضل التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى ظهور ما يعرف بـ "الوساطة الإلكترونية" والتي اعتمدت عليها العديد من الدول في تشريعاتها الداخلية مستمدة ذلك من الاتفاقيات الدولية المبرمة في مجال التجارة الدولية وبشكل خاص في التجارة الإلكترونية.

ونظرا لأهمية الوساطة الإلكترونية كوسيلة لتسوية المنازعات الناتجة عن عقود التجارة الإلكترونية، ونظرا للتطور الحاصل في المجال الإلكتروني قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، نتطرق بداية إلى ماهية الوساطة الإلكترونية (المبحث الأول) ثم سنتطرق إلى آلية سيرها والآثار المترتبة عليها (المبحث الثاني).

المبحث الأول: ماهية الوساطة الإلكترونية

أصبح المتعاملون اليوم قادرين على استخدام وسائل الاتصال الحديثة لإبرام عقودهم وتيسير تنفيذ معاملاتهم، ولا شك أن شبكة المعلومات (الإنترنت) تعتبر واحدة من أكثر وسائل الاتصال انتشارا واستخداما بين المتعاملين في مجال التجارة، وذلك راجع إلى الفوائد العديدة التي توفرها في مختلف مجالات العلم والمعرفة، الأمر الذي دفع التجار في مجال التجارة الدولية إلى تقليل الاعتماد على الوسائل التقليدية للتعاقد والانتقال إلى استخدام الأساليب الحديثة مثل التعاقد عبر الإنترنت.

ومن الطبيعي أن تنشأ نزاعات قانونية غير متوقعة في بيئة الإنترنت نظرا لطبيعتها الخاصة والتي تتعلق بإبرام العقد وتنفيذه وتفسيره وإثباته إضافة إلى تسوية النزاعات الناتجة عن هذا العقد، مما أدى إلى ظهور العديد من الوسائل البديلة لحل مثل هذه النزاعات ومن بينها الوساطة الإلكترونية.

حيث سنتطرق ضمن مقتضيات هذا المبحث إلى مفهوم الوساطة الإلكترونية (المطلب الأول)، ثم سنحاول تقييم هذه الآلية وتمييزها عما يشابهها (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الوساطة الإلكترونية

الوساطة طريق ودي لحل المنازعات إذ تعتبر وسيلة هامة من الوسائل البديلة عن القضاء، حيث تقوم على إجراءات معينة تتمثل في تقريب وجهات النظر بين الأطراف وتهدف إلى إيجاد حلول للنزاع القائم بينهما عن طريق تدخل شخص ثالث محايد يسمى الوسيط، والوساطة الإلكترونية لا تختلف عن الوساطة العادية إلا من حيث الوسيلة التي تتم بها إجراءات الوساطة، حيث يتم تسوية النزاع باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة وذلك دون الحضور المادي للأطراف كما أن الوثائق والمستندات تقدم عبر الإنترنت.

ونظرا لأهمية الوساطة الإلكترونية كإحدى الوسائل البديلة لفض المنازعات المبرمة بوسائل إلكترونية، إرتأينا تقسيم هذا المطلب إلى ثلاث فروع حيث نحاول بداية وضع تعريف للوساطة الإلكترونية (الفرع الأول)، ثم نتطرق إلى تبيان خصائصها (الفرع الثاني) وأخيرا إلى أنواعها (الفرع الثالث).

الفرع الأول: تعريف الوساطة الإلكترونية

من أجل الفهم الواضح والشامل للوساطة الإلكترونية كان لابد لنا من إعطاء تعريف للوساطة التقليدية (أولا) ثم التطرق إلى تعريف الوساطة الإلكترونية (ثانيا).

أولا: تعريف الوساطة التقليدية

لقد عرف الفقه الوساطة بأنها وسيلة اختيارية يتم اللجوء إليها برغبة الأطراف خلال أي مرحلة من مراحل النزاع، حيث يختار الخصوم خلالها إجراءات وأساليب من أجل إيجاد حلول مناسبة للنزاع [1]، حيث يقوم أطراف النزاع بالعمل مع الوسيط الذي يقدم النصح والإرشاد دون أي ضغط أوإكراه.[2]

وقد عرفها المركز التجاري لحل النزاعات في أستراليا بأنها: عملية تهدف لتشجيع المتنازعين بغرض الوصول إلى حل لخلافاتهم بأنفسهم، وذلك بواسطة شخص ثالث حيادي لتسهيل عملهم".[3]

---

[1] عبد الحق لخذاري و آيت حمودة كهينة، العدالة البديلة لتسوية الخلافات الناشئة عن عقود التجارة الإلكترونية – الوساطة نموذجا، **مجلة النبراس للدراسات القانونية**، المجلد 5، العدد 1، جامعة العربي التبسي تبسة، 2020، ص 82.

[2] بو ديسة كريم، التحكيم الإلكتروني كوسيلة لتسوية منازعات عقود التجارة الإكترونية، **مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق و العلوم السياسية**، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2012، ص 17.

[3] علاء آباريان، **المرجع السابق**، ص 54.

وكذلك تعرف بأنها وسيلة للتفاعل بهدف الوصول إلى إتفاق [1]، وبذلك فالوساطة ما هي إلا شكل من أشكال المصالحة تهدف إلى تحقيق التوفيق بين المتنازعين.[2]

ثانيا: تعريف الوساطة الإلكترونية

يستعمل في هذا النوع من الوساطة وسائل وتكنولوجيات الاتصال الحديثة، حيث تتم العملية بشكل فوري على شبكة الإنترنت من أجل تسهيل التفاوض والتعاون بين الأطراف المتنازعة [3]، ومما سبق يمكن تعريف الوساطة الإلأكترونية بأنها: "إحدى الطرق الفعالة لفض المنازعات بعيدا عن التقاضي وذلك من خلال إجراءات سرية تكفل الخصوصية بين أطراف النزاع من خلال استخدام وسائل مستحدثة في المفاوضات بغية الوصول إلى تسوية ودية مرضية لجميع الأطراف".[4] ومنه تعد الوساطة من الطرق السهلة مقارنة بالطرق الأخرى التي اعتاد المتنازعين على استعمالها لفض المنازعات.

كما يمكن تعريف الوساطة بأنها: " عبارة عن عملية مفاوضات غير ملزمة يقوم بها طرف ثالث محايد يهدف إلى مساعدة أطراف النزاع للتوصل إلى حل للنزاع القائم بينهم وذلك من خلال اتباع واستخدام فنون مستحدثة في الحوار لتقريب وجهات النظر وتقييم المراكز القانونية لطرفي النزاع تحت غطاء السرية".[5]

ويمكن كذلك تعريفها بأنها عملية تطوعية يوافق من خلالها طرفي النزاع على العمل مع شخص محايد لتسوية النزاع القائم بينهما مع ترك كامل السلطة للمتنازعين في قبول هذه

---

[1] علاء آباريان، **المرجع السابق**، ص 65.

[2] المرجع نفسه، ص 70.

[3] سعاد قصعة، الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، **مجلة الشريعة و الاقتصاد**، المجلد 9، العدد 18، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة، 2020، ص 18.

[4] سمير بو ركبة، **الوساطة لحل المنازعات الدولية**، جريدة دنيا الوطن، مقال منشور على الموقع الإلكتروني:

تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/02/13، على الساعة 21:30. https://pulpit.alwatanvoice.com/

[5] عبد الحق لخذاري و آيت حمودة كهينة، **المرجع السابق**، ص 82.

الوساطة أو رفضها في حين يقتصر دور الوسيط على اقتراح حل وبذل جهد لتصويب نقاط الخلاف.[1] ويستشف من ذلك أن الوساطة الإلكترونية هي ليست بديل عن الوساطة التقليدية وإنما هي امتداد لها، وبالتالي فهي لا تختلف عن الوساطة التقليدية إلا من حيث استخدام وسيلة من وسائل التكنولوجيا.[2]

على غرار التشريعات المقارنة لم يخصص المشرع الجزائري قانونا خاصا بالوساطة في عقود التجارة الإلكترونية، إلا أنه قد أشار إليها في قانون الإجراءات المدنية والإدارية في المواد من 994 إلى 1005.[3]

ومن التعريفات السابقة يمكن تعريف الوساطة الإلكترونية بأنها اتصال طرف ثالث محايد مع طرفي النزاع على شبكة الإنترنت، ويمكن أن يكون هذا الاتصال في لحظة زمنية واحدة من خلال غرف الحديث مثل chatroom أو messenger، كما يمكن لهم التواصل عن طريق video conference. ويكون للوسيط الحرية التامة في التواصل مع كل طرف على حدى أو إرسال رسالة خاصة عبر البريد الإلكتروني في أي وقت، كما يمكن كذلك للأطراف الرد على هذه الرسائل عبر البريد الإلكتروني للوسيط.[4]

ويتضح من التعريفات أعلاه أن: [5]

- تقوم الوساطة على إرادة طرفي النزاع في اللجوء إليها كوسيلة لفض المنازعات على خلاف القضاء، حيث يجبر المتنازعان على المثول أمام المحكمة خشية صدور أحكام غيابية في

---

[1] محمد إبراهيم أبو الهيجاء، **التحكيم الإلكتروني و الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات (الوساطة و التوفيق – التحكيم – المفاوضات المباشرة)**، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 26.

[2] سعاد قصعة، **المرجع السابق**، ص 18.

[3] القانون رقم 08-09، المتضمن قانون الإجراءات المدنية و الإدارية، المرجع السابق.

[4] حسام أسامة شعبان، **الاختصاص بمنازعات التجارة الإلكترونية بين القضاء العادي و التحكيم عبر الإنترنت (دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة)**، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2019، ص 168-169.

[5] محمد إبراهيم أبو الهيجاء، **المرجع السابق**، ص 27.

حقهم، وعليه يمكن القول أن الوساطة هي عملية تطوعية رضائية منذ بداية سيرها وصولا إلى قبول الحل الذي يطرحه الوسيط.

- تجريد الوسيط من سلطات الإجبار في قبول الوساطة أو الاستمرار فيها، حيث يقتصر عمله على محاولة تقريب وجهات النظر بين المتنازعين، وللأطراف حق قبول أو رفض توجيهات الوسيط.
- التأكيد على حياد ونزاهة الوسيط.

الفرع الثاني: خصائص الوساطة الإلكترونية

لكسب ثقة المتنازعين في استخدام الوساطة عبر الإنترنت كوسيلة لتسوية المنازعات الإلكترونية، اعتمدت مراكز الوساطة على خصائص وأسس أساسية ينبغي أن تتمتع بها الوساطة كوسيلة، ومبادئ يجب أن تتوافر في الوسيط كشخص ثالث محايد، وتهدف هذه الخصائص إلى توفير الأمان والسرعة في تسوية المنازعات المحالة إليها وزيادة رغبة المتنازعين في اللجوء إليها، كما أن هذه الخصائص ميزتها عن غيرها من الوسائل البديلة الإلكترونية الأخرى. ومن أبرز الخصائص التي تتميز بها الوساطة الإلكترونية ما يلي:

1. توفير قنوات اتصال آمنة منذ بداية الاتفاق على استعمال الوساطة إلى غاية توقيع اتفاق التسوية الملزم، مع ضبط قائمة أسماء تحتوي على أفضل الوسطاء ودوراتهم التي تؤهلهم للنظر في النزاع وترك المجال للمتنازعين في القبول أو الرفض.[1]
2. منح الحرية الكاملة لأطراف النزاع في الاتصال بالوسيط في أي وقت وتزويدهم بكافة الحلول الودية لفض نزاعهم وترك المجال لهم في إبداء وجهات نظرهم مع تقديم العون والإرشادات لهم بغية الوصول لحل النزاع القائم بينهما.[2]

[1] المرجع نفسه، ص 28.

[2] المرجع نفسه، ص 29.

3. يكون التعامل بواسطة شبكة الإنترنت وذلك بإرسال رسائل إلكترونية لطرفي النزاع وإخطارهم بأوقات ومواعيد الجلسات وهذا ما يؤدي إلى توفير الجهد والوقت حيث يتم التفاوض وتقديم المقترحات والأدلة والطلبات دون تكليف المتنازعين عناء الانتقال إلى مكان الجلسة من خلال تزويد كل طرف بنموذج العرض الذي قدمه الطرف الآخر وكل هذا يتم عن بعد.[1]
4. سرعة النظر في النزاع ومحاولة فضه مع الحفاظ على سرية البيانات المقدمة للوسيط من طرف المتنازعين دون إفشاء أي منها أو تقديمها للقضاء، في حين يتم تزويد المحكمة بنسخة من الاتفاق المبرم موقع عليه من طرف المتنازعين والوسيط.[2]
5. تصويب وتوضيح الرؤية لدى المتنازعين وتشجيعهم على اللجوء إلى الوساطة الإلكترونية وذلك من خلال إتاحة المجال للإطلاع على موقع المركز المتضمن جميع خطوات نظر النزاع من خلال الوساطة.[3]
6. المرونة في القواعد الإجرائية المتبعة خلال عملية الوساطة القائمة على الحياد والشفافية وتطبيق القانون.

الفرع الثالث: أنواع الوساطة الإلكترونية

إن الوساطة هي عملية طوعية تتم بإرادة الطرفين في النزاع حيث يلجؤون إلى طرف ثالث محايد أو إلى مؤسسات متخصصة بهدف الوصول إلى حل يحقق المساواة والعدل بين الأطراف المتنازعة، حيث يسعى كل طرف لتقديم أفضل عرض لحل النزاع بوساطة شخص محايد يسعى للتوسط بين وجهات النظر المتضاربة، ونتيجة لذلك تنتهي الوساطة غالبا إلى خلق مناخ يسهم في المصالحة حيث تكون الأطراف المتنازعة هي من وضعت القواعد الإجرائية لحل النزاع بينهما.

---

[1] ضريفي نادية و مقران سماح، الوساطة الإلكترونية كآلية لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية، **مجلة البيبان للدراسات القانونية و السياسية**، المجلد 3، العدد 1، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2018، ص 27.

[2] محمد إبراهيم أبو الهيجاء، **المرجع السابق**، ص 31.

[3] سمير خليفي، الوساطة الإلكترونية الحل البديل لنزاعات عقود التجارة الإلكترونية، **المجلة العربية للأبحاث و الدراسات في العلوم الانسانية و الاجتماعية**، المجلد 13، العدد 4، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019، ص 134.

إن الوساطة الإلكترونية تشبه الوساطة التقليدية بشكل كبير باستثناء اعتمادها على الوسائل الإلكترونية، ولذلك فإن أنواعها لا تختلف عن أنواع الوساطة التقليدية والتي تنقسم إلى فئات عدة. غير أن دراستنا ستقتصر على تقسيمات الوساطة بحسب الدور الذي يلعبه الوسيط في عملية الوساطة والتي لا تخرج عن إحدى الصورتين: [1]

أولا: الوساطة البسيطة

يسعى فيها الوسيط إلى التقريب بين وجهات نظر المتنازعين دون أن يكون له أي دور مؤثر في عملية الوساطة.

ثانيا: الوساطة الفعالة

وهي التي تقوم على الدور الإيجابي الذي يقوم به الوسيط بين طرفي النزاع فلا يقتصر دوره على تقديم المقترحات وتقريب وجهات النظر، بل يقوم بالبحث عن حلول لتسوية النزاع ويبذل جهده لموافقة الطرفين عليها.

إلا أنه في الواقع العملي من الصعب تحديد نوع الوساطة بدقة، حيث أنه قد تبدأ الوساطة بسيطة وتتطور لتصبح فعالة نظرا لأن الوسيط هو الشخص الذي يتحكم في عملية الوساطة، ويتفاعل مع تقارب أو تباعد وجهات النظر بين الطرفين في النزاع، وتتم عملية الوساطة عادة في فترة زمنية محددة لا يمكن تجاوزها إلا في حالة وجود أسباب مقنعة، أما في حالة عدم وجود مثل هذه الأسباب يتم إغلاق صفحة القضية على الموقع الإلكتروني للمركز بشكل آلي بمجرد انتهاء المدة المحددة للتوصل إلى تسوية نهائية للنزاع غير أنه هذه المدة قد تختلف من مركز لآخر.[2]

---

[1] أزوا محمد و مسعودي يوسف، الوساطة الإلكترونية كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل إلكترونية، **المجلة الإفريقية للدراسات القانونية و السياسية**، المجلد 2، العدد 2، جامعة أحمد دراية أدرار، 2018، ص 149-150.

[2] ليندة بومحراث، **تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي و القانون الوضعي**، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2019، ص 499.

المطلب الثاني: تقييم الوساطة الإلكترونية وتمييزها عما يشابهها

من خلال مفهوم الوساطة الإلكترونية وأنواعها المختلفة، يمكن لنا أن نستنتج دورها في تسوية المنازعات التجارية المبرمة عبر شبكة الإنترنت عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة، إلا أنه وكأي نظام حديث لا يخلو من العيوب، مما يسمح لنا كذلك من تحديد أبرز الفروق بين الوساطة الإلكترونية كإحدى الوسائل البديلة لفض المنازعات وغيرها من الوسائل البديلة الإلكترونية.

لذلك ارتأينا أن نتطرق في هذا المطلب إلى مزايا وعيوب الوساطة الإلكترونية (الفرع الأول)، ثم نحاول التمييز بينها وبين ما يشابهها من الوسائل البديلة الإلكترونية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: مزايا وعيوب الوساطة الإلكترونية

لقد حققت الوساطة الإلكترونية نجاحا واسعا وإقبالا هائلا من قبل المتنازعين في مجال التجارة الإلكترونية وذلك نظرا للخصائص العديدة التي تمتاز بها، إلا أن تطبيقها العملي قد أسفر عن مجموعة من العيوب مما جعلها محل انتقادات من طرف فقهاء القانون.

أولا: مزايا الوساطة الإلكترونية

تنقسم هذه المزايا إلى مزايا متعلقة بالأطراف وإلى مزايا متعلقة بعملية الوساطة الإلكترونية في حد ذاتها.

1. المزايا المتعلقة بالأطراف

- تعتبر الوساطة وسيلة رضائية في حسم النزاع، لأنها نظام إرادي قائم على اتفاق مبرم بين طرفي النزاع واختيار الوسيط الذي يتولى مهمة الوساطة، دون الخروج عنه أو تجاوزه خلال مراحل عملية الوساطة، مع إعطاء الحرية الكاملة لطرفي النزاع في الاتصال مع الوسيط للتفاوض حول مسائل النزاع، بحيث يعهد إلى الوسيط توفير مناخ ملائم لتبادل

وجهات النظر، وطرح المقترحات التي قد تشكل حلولا للنزاع دون ضغط أو إكراه لقبولها أو رفضها، بالإضافة إلى تقديم النصح والإرشاد لأطراف النزاع، كما أن القرار الذي يصدره الوسيط ليس ملزما بل يكون لإرادة الطرفين رفضه أو وضعه حيز التنفيذ.[1]

- تمتاز القواعد الإجرائية المتبعة خلال عملية الوساطة بالمرونة وعدم التقيد بإجراءات مرسومة، وللأطراف حرية اختيار القواعد التي تناسبهم والتي يجب أن تكون مطابقة للقانون.[2] كما تجنب الوساطة الإلكترونية على طرفي النزاع الخسائر المحتملة مقارنة بالخصومة القضائية، فالوسيط يقنع طرفي النزاع بتقديم تنازلات متبادلة وتعديل مراكزهم القانونية للوصول إلى حل للنزاع في أسرع وقت ممكن لتجنب تقلبات أسعار البضائع والخدمات، وأسعار صرف العملات خاصة في مجال التجارة الإلكترونية.[3]
- يؤدي استخدام التقنيات الحديثة في إجراءات الوساطة الإلكترونية إلى التقليل من نفقات الوساطة، كما يؤدي إلى السرعة في الفصل في المنازعات، حيث تتم الإجراءات عبر الإنترنت ولا تتطلب انتقال أطراف النزاع إلى مكان انعقاد جلسات الوساطة ولا تستلزم الحضور المادي للأطراف. كذلك الوسيط الذي يتولى الفصل في النزاع في الوساطة الإلكترونية يجب أن تتوافر فيه الخبرة الفنية والعملية في منازعات التجارة الإلكترونية، مما يقلل من النفقات اللازمة للاستعانة بالخبراء.[4]
- إن الوساطة الإلكترونية تخلق نوعا من العلاقات الودية بين الخصوم وتحافظ عليها كما أنها عملية رضائية وتتسم بالسرية وقرارها النهائي غير ملزم لطرفي النزاع، وهذه الأخيرة

---

[1] سمير خليفي، **المرجع السابق**، ص 133.

[2] محمد إبراهيم أبو الهيجاء، **المرجع السابق**، ص 29.

[3] ختان عبد المحسن شنان و حسن علي كاظم، الوساطة الإلكترونية وسيلة في تسوية المنازعات، **مجلة الكلية الإسلامية**، المجلد 1، العدد 50، الجزء 1، العراق، 2018، ص 547.

[4] آلاء يعقوب النعيمي، الاطار القانوني لاتفاق التحكيم الإلكتروني، **مجلة الشارقة للعلوم الشرعية و القانونية**، المجلد السادس، العدد الثاني، الإمارات العربية المتحدة، 2009، ص 206.

تكوف آمنة في كامل عملية الوساطة الإلكترونية، بالإضافة إلى ذلك فإن الوساطة تمنح حرية الانسحاب واللجوء إلى القضاء في أي مرحلة من مراحل الوساطة الإلكترونية.[1]

- تترك الوساطة الإلكترونية حرية اختيار الوسيط لطرفي النزاع، حيث نجد أن مراكز الوساطة الإلكترونية خصصت صفحة على موقعها الإلكترونية تدرج فيها أسماء للوسطاء الأعضاء في المركز، مع تبيان مؤهلاتهم وخبراتهم وكفاءاتهم العملية والقانونية.[2]

2. المزايا المتعلقة بعملية الوساطة الإلكترونية

- فعالية الأدوات المستخدمة في عملية الوساطة الإلكترونية وضمان تسجيل المناقشات التي تجري بين طرفي النزاع في برنامج مستقل على شبكة الإنترنت، وفي كل مراحل الوساطة الإلكترونية من مرحلة الاتصال الأولي بين الوسيط وطرفي النزاع حتى الاتفاق النهائي، وتوفير قاعدة بيانات متكاملة تشمل سير الوساطة وأمثلة متعددة لأنواع القضايا، وكيفية الإثبات وتقديم الطلبات وتزويد أطراف 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 الأطراف إذا ما رفض أحد المتنازعين تنفيذ ما تم الاتفاق عليه.[3]
- السرية في الإجراءات، فالوسيط المكلف بالنزاع يظهر علي وإفشاء المعلومات التي حصل عليها في جلسات الوساطة لأشخاص آخرين إلا بموافقة المتنازعين، ومخالفته لهذه الالتزامات يترتب عليه قيام مسؤوليته كون السرية تعد أهم الركائز الأساسية للوسائل البديلة، فالمتنازعين يرغبون بعدم انتشار النزاعات الناشئة بينهم أو أسبابها ودوافعها، نظرا لما قد

---

[1] هاني محمد البوعاني، **المرجع السابق**، ص 07.

[2] محمد نبهي، الطرق البديلة لتسوية النزاعات التجارية، **مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في قانون الأعمال**، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2012، ص 32.

[3] ضحى إبراهيم محمد صقر الزياني، شرط التحكيم في العقود المدنية، **أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص**، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص 87.

يؤدي ذلك إلى المساس بمراكزهم، وهذه السرية تحيط بكافة جوانب وإجراءات الوسائل البديلة.[1]

- تتسم الوساطة بغياب الشروط الشكلية حيث تتماز الوساطة بطابعها المرن الذي يخولها التناسب مع متطلبات أطراف النزاع، فهي تتلاءم مع شبكة الإنترنت خلافا لوسائل حل النزاعات التقليدية، ويعتبر البعض الوساطة بمثابة وسيلة بديلة عن القضاء أي يجب أن تحافظ على خصوصيتها بعيدا عن الإجراءات الشكلية [2]، فلا يوجد في الوساطة أي إجراء شكلي يترتب عليه البطلان، فالوساطة وبوجه خاص تهدف إلى اتباع أي إجراء يمكن أن يؤدي إلى حل مرضي لأطراف النزاع.[3]

ثانيا: عيوب الوساطة الإلكترونية

- أكثر عيوب عملية الوساطة الإلكترونية هي الافتقار إلى الدفء والتعاطف والألفة وغيرها من المواقف والتأثيرات، بينما تبذل الجهود لشرح كيفية تعويض ذلك في الاتصال عبر الإنترنت، والاستفادة من بعض خصائص الإنترنت لتحقيق بعض المكاسب.
- إن ميزة توفير الوقت والجهد على المتنازعين في إجراء جلسات الوساطة عن بعد من خلال شبكة الإنترنت تواجه عقبة انتشار وفعالية الشبكة، ذلك أن اشتراط تحقق هذه الميزة يتوقف على توافر شبكة قوية قادرة على تمكين المتنازعين والوسيط من التواصل من خلال صفحاتها الرقمية، وبالتالي إذا ما حال أي مانع دون توفير الشبكة كانقطاع التيار الكهربائي

---

[1] عروي عبد الكريم، الطرق البديلة في حل المنازعات القضائية، الصلح و الوساطة القضائية طبقا لقانون الإجراءات المدنية و الإدارية، **مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير فرع العقود و المسؤولية**، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2012، ص 29.

[2] شربل وجدي القارح، **قانون الإنترنت "التفاوض و الوساطة على شبكة الإنترنت"**، الجزء الأول، المنشورات الحقوقية، لبنان، 2011، ص 150.

[3] أكرم فاضل سعيد، **المعين في دراسة التأصيل القانوني لحق الالتجاء إلى الوساطة كحل بديل للنزاعات المدنية و التجارية**، الطبعة الأولى، المركز العربي للنشر و التوزيع، مصر، 2018، ص 73.

أو خلل في جهاز الحاسوب أو خلل في الموقع الإلكتروني فسيؤدي إلى فشل الوساطة الإلكترونية.[1]

- الرسائل المنقولة عبر الإنترنت وخاصة تلك التي يتم نقلها من خلال النص عرضة للتفسير الخاطئ، وإساءة الإسناد والتسبب في تدهور الثقة.
- يصعب توفير الأمان عبر الشبكات المفتوحة بالرغم من قيام العاملين عبر شبكة الإنترنت بتوفير جدران الحماية التي تعمل على الحيلولة دون انتهاك خصوصية المواقع الرقمية، إلا أنه رغم ذلك يبقى جانب الأمان في الشبكات المفتوحة من أكبر التحديات التي تواجه عملية الوساطة الإلكترونية.[2]

[1] مهند عزمي أبو مغلي و محمد إبراهيم أبو الهيجاء، الوسائل الرقمية لفض المنازعات المدنية، **مجلة دراسات علوم الشريعة و القانون**، المجلد 36، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2009، ص 785.

[2] المرجع نفسه، ص 785.

الفرع الثاني: تمييز الوساطة الإلكترونية عن غيرها من الوسائل البديلة الإلكترونية

إن التعاريف السابقة للوساطة الإلكترونية والتي ركزت على مبدأ الرضائية ودور الوسيط في تقريب وجهات النظر بين أطراف النزاع للوصول إلى حل، قد يؤدي إلى وجود تشابه بينها وبين النظم القانونية المشابهة لها لاسيما التحكيم الإلكتروني والمفاوضات الإلكترونية.[1]

أولا: الفرق بين الوساطة الإلكترونية والتحكيم الإلكتروني

تتفق الوساطة الإلكترونية والتحكيم الإلكتروني في أن كل منهما يتناول المنازعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية كأصل، وبالرغم من التشابه الكبير بينهما إلا أننا نلحظ بعض الاختلافات في بعض النواحي نوجزها فيما يلي:

1. من حيث العلاقة التي تربط الطرفين

تتعلق الوساطة بالعلاقات الوثيقة التي تربط بين الأفراد حيث يسعون إلى الحفاظ على تلك العلاقة وتجنب إنهائها، لذلك يتفقون على تقديم نزاعاتهم لشخص ثالث يقوم بتحديد أوجه الخلاف والتقريب بين وجهات نظرهم بهدف التوصل إلى حل يحظى بموافقتهم. أما في التحكيم فمن النادر استمرار الأطراف في علاقات تجارية متواصلة، ولكن في الغالب تكون العلاقة المتبادلة الناشئة والتي نشأ عنها النزاع هي العلاقة الوحيدة بينهما.[2]

2. من حيث الدور الذي يلعبه الطرف المحايد

دور الوسيط الإلكتروني يتمثل في تقديم اقتراحات للأطراف المتنازعة بشأن النزاع القائم بينهم، فيقوم الوسيط بتحفيز الأطراف على التفاوض بهدف التوصل إلى قرار يوافق عليه جميع الأطراف إلا أن إرادة الأطراف هي العامل الرئيسي في اتخاذ القرار، وفي حالة عدم رغبة

---

[1] داود منصور، فعالية الوساطة الإلكترونية كآلية بديلة لحسم منازعات التجارة الإلكترونية (مركز الوساطة الإلكتروني Square Trade نموذجا)، **مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية**، المجلد السادس، العدد الثاني، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2021، ص 945.

[2] عبد الصبور عبد القوي علي مصري، **التنظيم القانوني للتحكيم الإلكتروني**، مكتبة القانون و الاقتصاد، الرياض، 2013، ص 48.

الأطراف في التوصل إلى اتفاق لا يكون للوسيط أي دور، حيث لا يمتلك سلطة لفرض التسوية وبالتالي قد تنتهي الوساطة الإلكترونية دون أي نتائج ملموسة.[1] بينما يتمتع المحكم بسلطة قضائية تمكنه من إصدار أحكام وقرارات ملزمة للأطراف.[2]

3. من حيث الإلزام

تتميز الوساطة الإلكترونية عن التحكيم الإلكتروني بخاصية السماح لأطراف النزاع بالانسحاب في أي مرحلة من مراحل الوساطة بينما لا يمكن لهما القيام بذلك في حالة التحكيم. يعد هذا الاختلاف مبررا بسبب طبيعة التحكيم التي تتسم بالطابع الإلزامي سواء من حيث الإجراءات أو قرار التحكيم بينما تكون الوساطة ذات طابع غير إلزامي.

ثانيا: الفرق بين الوساطة الإلكترونية والمفاوضات الإلكترونية

تختلف المفاوضات الإلكترونية عن الوساطة الإلكترونية في عدة نواحي أهمها:

1. من حيث أطراف العلاقة

تتميز الوساطة مقارنة بالمفاوضات بوجود طرف ثالث محايد يدير عملية الوساطة ويثير النقاط التي تساعد في حل النزاع، في حين يتم في المفاوضات الإلكترونية التواصل بين الأطراف المتنازعة مباشرة عبر صفحة النزاع على الموقع الإلكتروني لمركز الوساطة، والتي تكون محمية بكلمة مرور، فيقوم الأطراف خلال مرحلة المفاوضات بحل الاختلافات والنزاعات بينهم دون تدخل من الوسيط أو موظفي مركز الوساطة.

2. من حيث التكاليف

عملية التفاوض تكون عادة مجانية حيث لا تفرض المراكز أية رسوم على تقديم أدوات الاتصال للمتفاوضين، سواء كانت هذه الأدوات على شكل صفحة على موقع المركز أو عبر اتصال هاتفي من خلال قنوات المركز، وبغض النظر عن نتيجة التفاوض سواء كانت إيجابية

---

[1] حمدان صالح زيدان العبادي، أثر الوسائل التكنولوجية الحديثة على التحكيم، **رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص**، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2018، ص 26.

[2] عبد الصبور عبد القوي علي مصري، المرجع السابق، ص 49.

بتوصل المتفاوضين إلى حل للنزاع أو سلبية بعدم التوصل إلى حل.[1] أما بالنسبة للوساطة الإلكترونية فقد تفرض مراكز الوساطة رسوما.

3. من حيث السلطات الممنوحة للأطراف

سلطة الأطراف المتفاوضة في عملية التفاوض تكون أوسع إذ يعود لهم بشكل كامل تحديد الحلول مما يجعل سلطة كل منهم مطلقة. بالمقابل في عملية الوساطة يتمتع الوسيط بسلطة واسعة حيث يلتقي الأطراف ويسعى جاهدا لتقريب وجهات النظر وتقليص الخلاف بينهم، على الرغم من عدم إصدار حكم ملزم في النهاية.

4. من حيث مدة إنهاء النزاع

تحدد مدة المفاوضات الإلكترونية بـ 30 يوما للتواصل والتفاوض عبر صفحة الاتصال المخصصة للمركز، وبعد انتهاء هذه المدة يتم إغلاق ملف القضية تلقائيا ما لم يطلب الطرفين تمديد المدة مع تقديم مبررات قبل انتهاء المدة المحددة [2]، مع إلزام المتفاوضين بإحالة النزاع على المركز وطلب وسيط أو أكثر لحل النزاع.[3] أما في الوساطة فإن المدة المحددة تختلف من مركز لآخر، حيث قد حدد البعض هذه المدة بـ 14 يوما بينما حددت مراكز أخرى هذه المدة بعشرة أيام فقط.[4]

---

[1] مهند عزمي أبو مغلي و محمد إبراهيم أبو الهيجاء، **المرجع السابق**، ص 784.

[2] هند فايز أحمد و شيعان فراس كريم، الوساطة في المنازعات الإلكترونية، **مجلة المحقق المحلي للعلوم القانونية و السياسية**، المجلد 6، العدد 3، جامعة بابل، العراق، 2014، ص 252.

[3] مهند عزمي أبو مغلي و محمد إبراهيم أبو الهيجاء، **المرجع السابق**، ص 784.

[4] أزوا محمد و مسعودي يوسف، **المرجع السابق**، ص 150.

المبحث الثاني: آلية سير الوساطة الإلكترونية وآثارها

يتم تنفيذ عملية الوساطة الإلكترونية من خلال سلسلة من الإجراءات التي تتم بوساطة الوسائل الإلكترونية عبر موقع الوساطة الإلكترونية المخصص للمركز، حيث تبدأ بملء نموذج طلب التسوية الإلكتروني ومن ثم تنفيذ الإجراءات المختلفة بشكل إلكتروني، وينتهي الأمر بإصدار القرار النهائي الذي يتم تسجيله على الموقع الإلكتروني للقضية.

كما يترتب في نهاية الوساطة الإلكترونية مجموعة من الآثار والتي تختلف حسب الحالة، أي يختلف الأمر إذا ما توصل الأطراف إلى اتفاق أوحل ودي ينهي النزاع القائم بينهم أو حالة عدم التوصل إلى اتفاق.

وبناء على ما سبق، سنتطرق في هذا المبحث بداية إلى إجراءات الوساطة الإلكترونية (المطلب الأول) ثم إلى الآثار المترتبة عليها (المطلب الثاني).

المطلب الأول: إجراءات الوساطة الإلكترونية

تنفذ عملية الوساطة الإلكترونية من خلال مجموعة من الإجراءات التي تتم عبر الوسائل الإلكترونية على الموقع الإلكتروني المخصص للمركز، فتبدأ هذه العملية بملء نموذج طلب التسوية الإلكتروني مرورا بالإجراءات المختلفة التي تتم عن طريق الأشكال الإلكترونية، وتنتهي بإصدار الحكم وتسجيله على الموقع الإلكتروني للقضية.

ومن أجل توضيح هذه الإجراءات سنتناولها على الترتيب بداية بتقديم الطلب إلى مركز الوساطة (الفرع الأول)، ثم بدء عملية الوساطة (الفرع الثاني) مع توضيح كيفية تسديد رسوم الوساطة الإلكترونية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: تقديم الطلب إلى مركز الوساطة

وفقا لحكم المادة الثالثة من قواعد الوساطة الصادرة عن منظمة الدولية للملكية الفكرية (الويبو)، يتعين على كل من يرغب من طرفي النزاع في تسوية نزاعهم عبر الوساطة الإلكترونية أن يقوم بملء طلب الوساطة المعد مسبقا من قبل المركز والمنشور على الموقع الإلكتروني التابع للمركز. ويجب أن يتضمن هذا الطلب البيانات التالية: [1]

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

عند استلام المركز للطلب يرسل تأكيد إلى مقدم الطلب مفاده أنه قد تم استلام طلب الوساطة، بعد ذلك يتصل المركز بالطرف الآخر ويبلغه بالطلب ويسأله عما إذا كان يرغب في تسوية النزاع عبر الوساطة، فإذا رفض الطرف الآخر تنتهي إجراءات الوساطة ويتم تبليغ مقدم الطلب بأن الوساطة غير ممكنة، أما إذا أفصح الطرف الآخر عن رغبته في المشاركة في الوساطة فيتم بدء عملية الوساطة ويبلغ مقدم الطلب بذلك.[2]

بالنسبة للمهلة الممنوحة للرد من قبل الطرف المجاوب لتأكيد موافقته على المشاركة في عملية الوساطة فقد حددت بعض مراكز الوساطة هذه المهلة بـ 14 يوما، أي في حال انتهاء هذه المهلة دون تقديم الرد المؤكد على الموافقة على عملية الوساطة يتم إنهاء إجراءات

[1] هند فايز أحمد و شيعان فراس كريم، **المرجع السابق**، ص 263-264.

[2] ضريفي نادية و مقران سماح، **المرجع السابق**، ص 29.

الوساطة وإغلاق ملف القضية، ومع ذلك يمكن إعادة فتح ملف القضية في أي وقت يبدي فيه الطرف المجاوب رغبته في المشاركة في عملية الوساطة.

في حين أن الفقرة الثانية من المادة الرابعة من قانون الأونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي [1]، قد حددت هذه المهلة بـ 30 يوما تبدأ من تاريخ إرسال الدعوة للطرف المجاوب للجوء إلى عملية الوساطة لتسوية النزاع ما لم تحد الدعوة مهلة أخرى أقصر أو أطول من ذلك، ويختلف الوضع بالضرورة عندما يقوم طرفان بإرسال طلب اللجوء للوساطة معا، ففي هذه الحالة يرسل المركز تأكيدا إلى الطرفين بعد استلام طلب الوساطة يبلغهما فيه بتلقي طلب الوساطة ويحدد التاريخ المحدد لبدء عملية الوساطة.[2]

الفرع الثاني: بدء عملية الوساطة

يقوم المركز بتزويد طرفي النزاع بقائمة تضم أسماء الوسطاء ومؤهلاتهم وبمجرد موافقتهما على الوسيط والإجراءات، ينتقل الطرفان إلى المرحلة الثانية للوساطة حيث يتم مناقشة الموضوع واستخراج نقاط الخلاف الجوهرية، وذلك بعد إرسال بريد إلكتروني يحتوي على اسم المستخدم وكلمة المرور من قبل الوسيط إلى كل طرف في النزاع، حيث يستخدم الطرفان هذه المعلومات للوصول إلى صفحة النزاع المعدة على موقع المركز، كما يشاركان في جلسات الوساطة لمناقشة طلباتهما والتفاوض بشأن موضوع النزاع بهدف التوصل إلى حل وسط يتم قبوله من قبل الطرفين.[3]

بعد تقديم طرفي النزاع طلباتهما للوصول إلى حل يرضي الطرفين تعقد جلسات الوساطة الإلكترونية، حيث يقوم الوسيط بإعداد اتفاق التسوية النهائية ويعرضه على طرفي النزاع

---

[1] قانون الأونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002.

[2] ضريفي نادية و مقران سماح، **المرجع السابق**، ص 29-30.

[3] بوجمعة جعفر، الوسائل الإلكترونية لحل منازعات عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، 2015/2014، ص 39-40.

للتوقيع، ويمكن لكل طرف خلال جلسات الوساطة تعديل طلباته أو البيانات التي قدمها للمركز أو أرفقها بطلب الوساطة، ويتم ذلك من خلال الولوج إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز باستخدام العنوان الإلكتروني وكلمة المرور التي تم إرسالها من طرف الوسيط، فيقوم الطرف بتحديد القضية التي يريد التعديل عليها ويقوم بإجراء التعديلات المطلوبة، بعد ذلك يقوم بالنقر على زر "**اقرأ وأرسل رسالة**" مع إرسال نسخة للوسيط وعدد المتنازعين.[1]

يحق لأي من طرفي النزاع أن يقرر في أي وقت الانسحاب من إجراءات الوساطة، ويترتب على هذا الانسحاب إغلاق ملف القضية مع إمكانية إعادة فتحها لاحقا، ولكن يجب مراعاة أن الإجراءات المتبعة لإعادة فتح الملف تختلف حسب سبب الإغلاق، فإذا تم إغلاق القضية بسبب عدم صدور جواب من الطرف الآخر (المجاوب) عندها يتم إعادة فتحها بمجرد تقديم الجواب عن طريق الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز والنقر على الرمز المخصص الموجود لذلك (**Reopen**) في البريد الإلكتروني الذي تم توفيره من المركز، أما إذا تم إغلاق القضية بعد تقديم الجواب بسبب عدم دفع الرسوم للوسيط فيتم إعادة فتحها عن طريق النقر على زر (**Reopen your case**) وتسديد الرسوم المقررة للوسيط، وفي حال تم إغلاق القضية بعد دفع الرسوم للوسيط استجابة لرغبة أحد طرفي النزاع يتم إعادة فتحها بإرسال إشعار إلى المركز، الذي بدوره يقوم بمراجعتها وإرسال إشعار إلى طرفي النزاع يؤكد قبوله أو رفضه لفتح الملف القضائي.[2]

الفرع الثالث: رسوم الوساطة الإلكترونية

إن الوساطة كوسيلة من وسائل تسوية النزاعات ليست مجانية وإنما تكون مقابل دفع رسوم معينة يتحملها طرفي النزاع لقاء قبول المركز نظر النزاع وتسويته عن طريق الوساطة

[1] بوجمعة جعفر، **المرجع السابق**، ص 40.

[2] هند فايز أحمد و شيعان فراس كريم، **المرجع السابق**، ص 266.

الإلكترونية، وتشتمل رسوم الوساطة الإلكترونية على ثلاثة أنواع من التكاليف. يمكن إجمالها على النحو الآتي: [1]

- 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 والفصل فيه، وتغطي تكاليف المراسلات والإخطارات وكل التكاليف اللازمة لفض النزاع.
- الأتعاب: وهي المبالغ المقررة للوسيط في عملية الوساطة.[2]

تعتبر الرسوم ذات أهمية بالغة في عمليات الوساطة، ولهذا السبب حرصت مراكز الوساطة الإلكترونية على وضع أنظمة خاصة لتحديد مقدار ونوع الرسوم المطلوبة عن كل عملية وساطة، كون أن هذه الرسوم تختلف من مركز وساطة إلى آخر وتعتبر شرطا أساسيا لبدء الوساطة، حيث يجب على طالب الوساطة دفع الرسوم المطلوبة لتسجيل الطلب بالإضافة إلى جميع التكاليف الإدارية اللازمة لتسوية النزاع، وفي حال عدم دفع هذه الرسوم لن يقوم المركز باتخاذ أي إجراءات لتنفيذ الوساطة في إطار ذلك الطلب.[3]

تنص أنظمة الوساطة على ضرورة دفع طالب الوساطة لجميع الرسوم الإدارية اللازمة لتسوية النزاع عند تسجيل الطلب في المركز. في حال عدم دفع هذه الرسوم، لن يقوم المركز باتخاذ أي إجراءات بشأن الطلب المقدم، بل سيقوم بتنبيه طالب الوساطة بضرورة الدفع خلال فترة زمنية محددة تحددها النظم. وإذا تأخر الطالب عن الدفع بعد انتهاء هذه الفترة، سيتم اعتبار ذلك كسحب للطلب من المركز.

---

[1] سعيد يحياوي، **المرجع السابق**، ص 195.

[2] هند فايز أحمد و شيعان فراس كريم، **المرجع السابق**، ص 264.

[3] سعاد قصعة، **المرجع السابق**، ص 26.

على أن المصاريف الإدارية اللازمة لسير إجراءات الوساطة 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 للإسترداد ما لم تتوقف اجراءات تسوية النزاع لسبب يعود الى المركز ولا يد لأطراف النزاع فيه لا من قريب ولا من بعيد.[1]

هذا وبعد أن يستوفي المركز من طرفي النزاع الرسوم والمصاريف الإدارية اللازمة لتسوية النزاع يقوم بتزويدهم بقائمة بأسماء الوسطاء ومؤهلات كل منهم ليقوما باختيار الوسيط الذي يتولى قيادة عملية الوساطة والذي سيوضح لهما اجراءات تسوية النزاع والمدة الزمنية التي تقتضيها عملية الوساطة وكلفتها وطريقة الاتصال المتبعة لعقد جلسات الوساطة.[2]

وتعتبر جميع المعلومات والبيانات التي يقدمها طرفا النزاع أثناء جلسات الوساطة والتي يتم تخزينها على صفحة النزاع المعدة على الموقع الإلكتروني التابع للمركز محمية ومشفرة بنظام حماية آمن يحول دون إحداث أي تغيير أو تحريف في مضمونها.

هناك مجموعة من مراكز الوساطة الإلكترونية تستوفي رسوم سنتطرق إلى بيان مقدارها ونوعها فيما يلي: [3]

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

[1] هند فايز أحمد و شيعان فراس كريم، **المرجع السابق**، ص 265.

[2] سعيد يحياوي، **المرجع السابق**، ص 196-197.

[3] محمد إبراهيم أبو الهيجاء، **المرجع السابق**، ص 38-39.

والاطلاع عليها. أما جلسات الوساطة التي تنعقد من الساعة السابعة صباحا إلى الساعة السابعة مساءا يدفع عن كل ساعة منها 125 دولار يضاف إلى المبلغ بنسبة 50%.

2. كما 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 المقدرة بـ 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.

المطلب الثاني: الآثار المترتبة على الوساطة الإلكترونية

بعد إنهاء جلسات الوساطة الإلكترونية في الفترة المحددة قانونا وتبادل المناقشات، يتم الانتقال إلى المرحلة الأخيرة حيث يمكن أن تكون النتيجة إما فصل النزاع المعروض أمام مركز الوساطة الإلكترونية وبهذا يعتبر النزاع منتهيا وتمت تسويته، أوقد يتضح عدم التوصل إلى اتفاق في هذه الحالة تنتهي الإجراءات دون التوصل إلى حل.[1]

لذلك سنعترض أهم الآثار المترتبة في الحالتين، أي حالة تسوية النزاع (الفرع الأول) ثم حالة عدم التوصل إلى اتفاق (الفرع الثاني).

الفرع الأول: حالة تسوية النزاع

رغم ما ترتبه الوساطة التقليدية المتعارف عليها دوليا في حل منازعات التجارة من سرعة وفلة التكلفة المادية بالنسبة للأطراف، إلا أنها تبقى بالنسبة لمعاملات التجارة الإلكترونية

[1] سهام عطوي و حدة شريف، الوسائل البديلة لتسوية المنازعات في عقود التجارة الإلكترونية، **مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية**، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2022/2021، ص 32.

بطيئة ومكلفة، لما تتطلبه من مصاريف للتنقل والتبادل المادي للبيانات وغيرها من الإجراءات، الأمر الذي ينتج عنه تقاعس الأفراد والمستهلكين وحتى التجار عن المطالبة بحقوقهم، خاصة في مجال التجارة الإلكترونية التي تقوم على السرعة في إبرام العقود وتنفيذها والتي ازدهرت وتطورت، ومع ازدياد حجم العقود التجارية الإلكترونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت، فإن المنازعات بين أطرافها أضحت أمرا لا مفر منه، مما أدى إلى ظهور فكرة الوساطة عن بعد أو الوساطة الإلكترونية، حيث تعد من الوسائل الأكثر فعالية لتسوية المنازعات التجارية.[1]

حيث ترتب على اللجوء إلى الوساطة الإلكترونية كوسيلة لفض المنازعات التجارية في ظل عجز الطرق التقليدية عن إيجاد حلول تتلاءم وظروف التجارة الإلكترونية ومما تتطلبه من سرعة عدة آثار إيجابية، تتمثل في إيجاد حلول مناسبة من خلال الوصول إلى حلول غبر اعتيادية قائمة على أساس الحقوق القانونية والوقائع والمصالح المشتركة لأطراف النزاع دون الاقتصار على الإجراءات القانونية التي تعمد عليها الجهات القضائية، الأمر الذي ينعكس إيجابا على المشاريع التجارية والاستثمارية المساهمة في التنمية المستدامة، حيث نالت الوساطة الإلكترونية بريقها في الساحة التجارية نظرا لآثارها الإيجابية.[2]

بعد إجراء الوسيط أو مركز الوساطة الاتصال مع طرفي النزاع وبمساعدة الوسيط بعد الاتفاق، يتم سماع طلباتهم وادعائهم من خلال إحدى الوسائط الإلكترونية لأجل الوصول وديا إلى تسوية للنزاع التجاري، ويقوم طرفا النزاع بالتوقيع على اتفاق تسوية النزاع إلكترونيا وتنتهي

[1] حسام أسامة شعبان، **المرجع السابق**، ص 258.

[2] رامز عاشور، الوساطة و المفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لفض منازعات عقود التجارة الدولية الإلكترونية، **مجلة القدس للبحوث الأكاديمية نسخة العلوم الانسانية و الاجتماعية**، العدد 2، كلية القانون جامعة غزة فلسطين، 2023، 83.

عملية الوساطة لحظة المصادقة على اتفاق التسوية.[1] عندها يتم الوصول وديا إلى فض النزاع التجاري بسرعة مقارنة بالإجراءات المتبعة أمام القضاء العادي.

يقوم الوسيط بالبحث عن حلول تحافظ على المصالح المتضاربة بين التجار لإصدار أحكام تكتسب درجة القطعية، حيث يعتبر اتفاق التسوية بعد مصادقة الأطراف عليه ملزما وواجب النفاذ قانونيا، وبمثابة حكم قطعي لا يخضع لأي طريق من طرق الطعن.[2]

في حال نجاح الوسيط في مهمته والتوصل إلى تسوية نهائية للنزاع المعروض أمامه تنتهي الخصومة بشكل كلي [3]، ويقوم الوسيط بتقديم تقريره النهائي للمصادقة عليه من قبل القاضي، ولا يمكن للقاضي رفض التصديق عليه إلا إذا تعلق النزاع بمسألة متعلقة بالنظام العام، وتكون المصادقة بمثابة حكم قطعي غير قابل للطعن وبذلك يكون قابلا للتنفيذ.

ومن ناحية الإجراءات الإلكترونية، بعد التوصل إلى تسوية للنزاع ينبغي على الطرفين النقر على زر "**قبول**" ضمن نافذة برامج المنصة.[4] وتنتهي الوساطة لحظة المصادقة على اتفاق التسوية المعد من طرف الوسيط ويعد هذا الاتفاق ملزما وواجب النفاذ قانونا وبمثابة حكم قطعي غير قابل للطعن فيه بأي طريقة.[5]

---

[1] حمادنة عبد الله، التجربة الأردنية في الوسائل البديلة في حل النزاعات، **ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السابع لرؤساء المحاكم العليا في الدول العربية**، سلطنة عمان، 23-2016/10/26، ص 02.

[2] رامز عاشور، **المرجع السابق**، ص 83.

[3] عمر الزاهي، الطرق البديلة لحل النزاعات، **مجلة المحكمة العليا**، الجزء الثاني، عدد خاص، الأردن، 2009، ص 595.

[4] داود منصور، **المرجع السابق**، ص 951.

[5] عبد الحق لخذاري و آيت حمودة كهينة، **المرجع السابق**، ص 87.

في حين أن المركز يتيح للأطراف إعادة فتح القضية في المستقبل إذا لم يلتزم أحد الأطراف بالاتفاق المبرم بينهما، إلا أنه يجب أن يكون خلال أسبوعين من تاريخ تقديم طلب الوساطة الأولى.[1]

وبات من المستقر عليه لجوء التجار إلى الوساطة الإلكترونية لتسوية منازعاتهم بدلا من اللجوء إلى القضاء، لما تحققه الوساطة من مميزات عديدة تتمثل في سرعة الفصل في المنازعات، وقلة التكلفة والحفاظ على السرية، مع الأخذ بعين الاعتبار المحافظة على العلاقات بين الأطراف.[2]

ومن هنا فإن الوساطة ليست عملية قضائية أو عملية تكميلية، حيث لا تجعل أطراف النزاع يعيشون في حالة من التوتر والقلق وعدم الأريحية، وإنما تهدف إلى إعطاء الأطراف المتنازعة أدوارا ومسؤوليات متساوية من خلال المحافظة على المصالح والعلاقات بين التجار.[3]

الفرع الثاني: حالة عدم التوصل لاتفاق

أما الحالة الثانية فهي حالة عدم التوصل لتسوية ودية للنزاع، حيث يندرج تحت هذه الحالة مجموعة من الأسباب التي يترتب على توافر أحدها انتهاء عملية الوساطة ومن أمثلة هذه الأسباب ما ورد في المادة 11 من قانون الأونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي من تعداد للحالات التي تحول دون التوصل الى تسوية سلمية للنزاع والمتمثلة في: [4]

- إصدار الوسيط بعد التشاور مع طرفي النزاع إعلانا يبين فيه أنه لا يوجد ما يسوغ القيام بمزيد من جهود لفض النزاع في تاريخ صدور الإعلان.

---

[1] داود منصور، **المرجع السابق**، ص 951.

[2] رامز عاشور، **المرجع السابق**، ص 83

[3] المرجع نفسه، ص 84.

[4] سعيد يحياوي، المرجع السابق، ص 199.

- إصدار طرفي النزاع إعلانا موجها الى الطرف الآخر أو الأطراف الأخرى وإلى الوسيط في حالة تعيينه يفيد بانتهاء اجراءات الوساطة في تاريخ صدور الإعلان.

تعد الوساطة الإلكترونية طريقا هاما لحل نزاعات التجارة الإلكترونية، إلا أن هذه الوسيلة تثمر في حال توصل الوسيط إلى حل ينهي النزاع بشكل نهائي، أما في حال فشل الوسيط خلال المدة القانونية التي تحددها قوانين كل دولة معلنا ذلك بعد تشاوره مع أطراف النزاع بأنه لا مسوغ من القيام بمزيد من الجهود، وأن مساعي الوساطة قد وصلت إلى طريق مسدود، تبدأ أطراف النزاع بالبحث عن وسيلة أخرى لحل نزاعهم أو باللجوء إلى القضاء.[1]

فإذا فشل الوسيط الإلكتروني في تسوية النزاع، ووصل المتنازعين إلى طريق مسدود أو انسحب أي منهم من الإجراءات دون أي سبب قبل التوصل إلى اتفاق نهائي، فهنا تعتبر الوساطة الإلكترونية منتهية.[2]

ومن أسباب انتهاء الوساطة كذلك انقضاء المدة المحددة لتسوية النزاع وفقا لما تنص عليه التشريعات الخاصة وما نص عليه المشرع الجزائري في المادة 996 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

ومن الأسباب التي تؤدي إلى انتهاء عملية الوساطة أيضا تغيب أحد أطراف النزاع أوكلاهما عن جلسات الوساطة دون عذر شرعي.

هذه هي أهم الأسباب التي تؤدي إلى عدم توصل الوسيط لتسوية النزاع وديا بين أطراف النزاع وبالتالي انتهاء عملية الوساطة.[3]

---

[1] رامز عاشور، **المرجع السابق**، ص 84.

[2] سهام عطوي و حدة شريف، **المرجع السابق**، ص 33.

[3] سعيد يحياوي، **المرجع السابق**، ص 199.

وعند انتهاء عملية الوساطة، يجب على الوسيط بغض النظر عن النتيجة التي آلت إليها الوساطة إيجابية كانت أم سلبية أن يرسل فورا إخطارا مكتوبا إلى المركز يبلغه فيه بواقعة انتهاء الوساطة والتاريخ الذي انتهت فيه، وأن يرسل نسخة من ذلك الإخطار معنونة باسم المركز إلى طرفي النزاع.[1]

وبتلقي المركز للإخطار يتعين عليه المحافظة على ما ورد به من معلومات وألا يكشف لأي شخص عن وجود عملية الوساطة لديه، أوعن النتيجة التي آلت إليها ما لم يكن مفوضا بذلك من قبل طرفي النزاع.[2]

كما يتعين عليه أن يعيد إلى طرفي النزاع المذكرات والمستندات التي قدموها أثناء عملية الوساطة ولا يجوز له الاحتفاظ بأي نسخ منها تحت طائلة المساءلة القانونية، إلا 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.[3]

وأخيرا اذا انتهت عملية الوساطة وأحيل النزاع إلى القضاء أو التحكيم لتسويته فإنه لا يجوز للوسيط أن يقوم بدور القاضي أو المحكم في أية اجراءات تحكيمية أو قضائية قيد النظر أو مستقبلية ذات صلة بموضوع النزاع الذي سبق وأن كان محلا للوساطة ما لم ينص قانون المحكمة التي تنظر النزاع على جواز قيام الوسيط بدور القاضي أو المحكم أو يتفق طرفا النزاع كتابة على تفويضه للقيام بهذا الدور.[4]

---

[1] هند فايز أحمد و شيعان فراس كريم، **المرجع السابق**، ص 268.

[2] سعيد يحياوي، **المرجع السابق**، ص 200.

[3] هند فايز أحمد و شيعان فراس كريم، **المرجع السابق**، ص 268.

[4] سعيد يحياوي، **المرجع السابق**، ص 200-201.

خلاصة الفصل الثاني

تعتمد التجارة الإلكترونية على السرعة في إبرام العقود كونها تعتمد على البيئة الرقمية التي لا تتطلب الحضور الجسدي لأطرافها، هذا الوضع يستدعي وجود وسائل أو طرق لتسوية النزاعات الإلكترونية تتناسب مع هذه البيئة، والتي لا يمكن للقضاء بتعقيده وبطئ إجراءاته توفيرها للمتنازعين، ما دفع التشريعات الحالية إلى اللجوء إلى وسائل إلكترونية لحل المنازعات بسرعة ومرونة مع المحافظة على العلاقات والروابط بين الأطراف.

تعتبر الوساطة الإلكترونية بمزاياها العديدة المتمثلة في السرعة وبساطة الإجراءات وسيلة ودية ملائمة لتسوية نزاعات التجارة الإلكترونية، حيث تكتسب الوساطة صفة الإلكترونية من طريقة تنفيذها التي تتم عبر الإنترنت دون الحاجة إلى اجتماع الأطراف المتنازعة والوسيط في مكان واحد.

إن تبني نظام الوسائل البديلة اليوم ضمن المنظومة القانونية أصبح ضرورة ملحة تفرضها المشاكل التي يعاني منها القضاء وما يفرضه من تعقيدات وشكليات، وقد لاقت هذه الوسائل إقبالا هائلا من قبل المتنازعين في ميدان التجارة وخاصة التي تنشأ بواسطة وسائل إلكترونية، وذلك نتيجة لما لمسوه فيها من سرعة وفعالية وهي المقومات الأساسية للمعاملات التجارية، ما أدى إلى ظهور نظام قضائي جديد تحت مسمى الوسائل البديلة الإلكترونية ومن أهمها الوساطة الإلكترونية.

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والمقترحات نوجزها فيما يلي:

النتائج:

- ✓ الوسائل البديلة لفض المنازعات هي تلك الوسائل التي يلجأ إليها الأطراف عوضا عن القضاء عند نشوء خلاف بينهم بغية التوصل لتسوية ودية.
- ✓ جاءت هذا الوسائل البديلة عن القضاء لفض المنازعات التجارية كردة فعل أمام النظام القضائي، لما تعتريه من تعقيدات وشكليات مما يؤثر سلبا الفصل في المنازعات، هذا بالإضافة إلى ما يترتب عن الحكم القضائي من أضرار تمس بمصالح أحد الطرفين أوكلاهما، مما يزيد من حدة التوتر بينها ويؤدي إلى قطع العلاقات الاجتماعية والتجارية.
- ✓ تقوم فكرة الوساطة على حل النزاعات الناشئة بين الأطراف دون اللجوء إلى القضاء وذلك من خلال طرف ثالث محايد يسمى الوسيط، الذي يعمل على تقريب وجهات النظر بين المتنازعين ومساعدتهم على التوصل إلى اتفاق ودي ينهي النزاع القائم بينهم.
- ✓ تلعب الوساطة الإلكرتونية دورا كبيرا في فض المنازعات التجارية لما تتسم به من بساطة في الإجراءات ومرونة وسرعة، إلا أنها تختلف عن الوساطة التقليدية في أنها تختلف عنها في الوسيلة أوالكيفية والطريقة التي تتم بها، إذ أنها تتم عبر وسائل الاتصال الحديثة.

- ✓ تمارس الوساطة الإلكترونية من خلال مراكز ومؤسسات الوساطة التي تقدم خدمة الوساطة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، وذلك عن طريق ملئ نموذج طلب الوساطة المعد مسبقا على موقع المركز.
- ✓ تعتبر الوساطة الإلكترونية من أكثر الوسائل فعالية لتسوية المنازعات الإلكترونية ولاسيما التجارية منها وذلك لقلة تكلفتها وسرعتها، لأنها تتم عبر عالم افتراضي باستخدام وسائل إلكترونية.

المقترحات:

- ✓ التشجيع على اللجوء للوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية، لما تحققه من سرعة في نظر وفض المنازعات، فضلا عما يحققه للدولة من تخفيف العبء الملقى على عاتق القضاء.
- ✓ تعديل قانون المحاماة بإدخال أحكام خاصة تلزم المحامين بشرح آلية الوساطة لموكلهم وقواعدها وفوائدها على الأطراف والنزاع والعلاقات المستقبلية بينهم.
- ✓ إضافة أحكام خاصة في قانون الإجراءات المدنية والإدارية تبزم الوسيط بإيقاف الوساطة بمجرد التأكد من النية السيئة للطرفين.
- ✓ إدخال موضوع الوسائل البديلة الإلكترونية عامة والوساطة الإلكترونية خاصة في البرامج التعليمية والجامعية للتمكن منها أكثر والتخصص فيها.
- ✓ إنشاء مدارس متخصصة من أجل التدريب والتكوين على مهنة الوساطة وتقنياتها قصد تطويرها تحت إشراف وزارة العدل.
- ✓ عقد مؤتمرات وندوات وحلقات علمية بمشاركة جميع أفراد المجتمع عموما وعلى الأخص القضاة والأساتذة الجامعيين.

الملخص

تقوم المعاملات التجارية على السرعة وهذا ما يتطلب وجود وسائل أو طرق تسوية للمنازعات تتماشى مع هذه الطبيعة، الشيء الذي لا يمكن للقضاء بشكليته و تعقيد إجراءاته و بطئه توفيره للمتنازعين، مما جعل التشريعات الوضعية تفكر بجدية في وسائل بديلة لفض المنازعات بسرعة و مرونة و تحافظ في الوقت ذاته على العلاقات بين الأطراف. و تعد الوسائل البديلة الإلكترونية و من بينها الوساطة الإلكرتونية بمزاياها المتعددة كالسرعة و بساطة إجراءاتها وسيلة ودية ملائمة لمنازعات التجارة الإلكرتونية، و هي تكتسب صفة الإلكرتونية من الطريقة التي تتم بها حيث تتم عبر شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى التقاء أطراف النزاع و الوسيط في مكان معين.

Abstract

Commercial transactions thrive on speed, necessitating the existence of dispute resolution mechanisms that align with this nature. The judiciary, with its complexity and lengthy procedures, cannot provide disputants with the agility required. Hence, contemporary legislations seriously consider alternative means of swiftly and flexibly resolving disputes while preserving relationships between parties. Electronic alternative methods, such as online mediation, offer various advantages such as speed and simplicity in procedures, making them a friendly option for resolving electronic commerce disputes. They acquire their electronic nature from the way they are conducted, through the internet, without the need for the disputing parties and the mediator to physically meet in a specific location.

قائمة المصادر و المراجع

I. المصادر

1. القرآن الكريم

أولا: النصوص القانونية

أ. القوانين

1. القانون رقم 22-13 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1443 الموافق لـ 12 يوليو 2022، المعدل و المتمم للقانون رقم 08-09 المؤرخ في 18 صفر 1429 الموافق لـ 25 فبراير 2008 و المتضمن قانون الإجراءات المدنية و الإدارية، ج ر العدد 48، المؤرخة بـ 18 ذو الحجة 1443 الموافق لـ 17 يوليو 2022.

ب. الأوامر

1. الأمر رقم 75-58 المعدل و المتمم، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني، ج ر العدد 78، الصادرة بتاريخ 30 سبتمبر 1975.

II. المراجع

أولا: الكتب

1. آزاد شكور صالح، الوسائل البديلة لتسوية نزاعات عقود الاستثمار الدولية دراسة مقارنة، ط1، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2016.
2. الخير قشي، المفاضلة بين الوسائل التحاكمية و غير التحاكمية لتسوية النزاعات الدولية، ط1، المؤسسة الجامعة للدراسات و النشر، لبنان، 1999.
3. أكرم فاضل سعيد، المعين في دراسة التأصيل القانوني لحق الالتجاء إلى الوساطة كحل بديل للنزاعات المدنية و التجارية، الطبعة الأولى، المركز العربي للنشر و التوزيع، مصر، 2018.

4. إيناس خلف الخالدي، التحكيم و الوسائل البديلة لحل المنازعات، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2016.
5. بشير الصليبي، الحلول البديلة للنزاعات المدنية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2010.
6. بردان إياد، التحكيم و النظام العام دراسة مقارنة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2004.
7. جمال مولود ذيبان، تطور فكرة العدل في القوانين الطرقية القديمة دراسة قانونية مقارنة، ط1، دار الشؤون الثقافية، بغداد، 2001.
8. حازم حسين جمعة، القانون الدولي الاقتصادي المعاصر، دار النهضة العربية، القاهرة، 1992.
9. حسام أسامة شعبان، الاختصاص بمنازعات التجارة الإلكترونية بين القضاء العادي و التحكيم عبر الإنترنت (دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة)، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2019.
10. رباح غسان، قانون حماية المستهلك الجديد، ط1، منشورات وين الحقوقية، بيروت، 2006.
11. رضا السيد عبد الحميد، مسائل التحكيم، الكتاب الأول، تدخل القضاء في التحكيم بالمساعدة و الرقابة، دار النهضة العربية، 2003.
12. شربل وجدي القارح، قانون الإنترنت "التفاوض و الوساطة على شبكة الإنترنت"، الجزء الأول، المنشورات الحقوقية، لبنان، 2011.
13. طه أحمد حسين، تسوية النزاعات الدولية الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2008.
14. عبد الحميد الأحدب، موسوعة التحكيم (التحكيم الدولي)، ج2، دار المعارف، مصر، 1998.

15. عبد الصبور عبد القوي علي مصري، التنظيم القانوني للتحكيم الإلكتروني، مكتبة القانون و الاقتصاد، الرياض، 2013.

16. علاء آباريان، الوسائل البديلة لحل النزاعات التجارية "دراسة مقارنة"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008.

17. ليندة بومحراث، تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي و القانون الوضعي، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2019.

18. محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني و الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات (الوساطة و التوفيق – التحكيم – المفاوضات المباشرة)، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009.

19. محمد بدر، الوساطة كوسيلة بديلة لحل المنازعات المدنية دراسة مقارنة، مؤسسة أم القرى للترجمة و التوزيع، مصر، 2016.

20. مصطفى المتولي قنديل، دور الأطراف في تسوية المنازعات العقدية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2005.

21. موسى إبراهيم عبد المنعم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2007.

22. هادي منذر، الحلول البديلة للنزاعات القضائية – دليل تطبيقي، طباعة شمالي، لبنان، 2004.

ثانيا:المجلات

1. أحمد ابراهيم ابراهيم، اختيار طرق التحكيم و مفهومه، مجلة المحاماة، العدد 1، مصر، 2001.

2. أزوا محمد و مسعودي يوسف، الوساطة الإلكترونية كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل إلكترونية، المجلة الإفريقية للدراسات القانونية و السياسية، المجلد 2، العدد 2، جامعة أحمد دراية أدرار، 2018.
3. آلاء يعقوب النعيمي، الاطار القانوني لاتفاق التحكيم الإلكتروني، مجلة الشارقة للعلوم الشرعية و القانونية، المجلد السادس، العدد الثاني، الإمارات العربية المتحدة، 2009.
4. بوغرارة الصالح، الأسباب و المبررات لاعتماد الوسائل البديلة لحل النزاعات كطريق لعدالة توافقية، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية، العدد 06، جامعة ابن خلدون تيارت، 2016.
5. جميل عبده عصوب، الصلح القضائي في القانون اللبناني، مجلة عدل، ج 3 و 4، لبنان، 2004.
6. ختان عبد المحسن شنان و حسن علي كاظم، الوساطة الإلكترونية وسيلة في تسوية المنازعات، مجلة الكلية الإسلامية، المجلد 1، العدد 50، الجزء 1، العراق، 2018.
7. داود منصور، فعالية الوساطة الإلكترونية كآلية بديلة لحسم منازعات التجارة الإلكترونية (مركز الوساطة الإلكتروني Square Trade نموذجا)، مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية، المجلد السادس، العدد الثاني، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2021.
8. رامز عاشور، الوساطة و المفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لفض منازعات عقود التجارة الدولية الإلكترونية، مجلة القدس للبحوث الأكاديمية نسخة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد 2، كلية القانون جامعة غزة فلسطين، 2023.
9. رضوان عبيدات، إلزامية قرارات التحكيم و قوتها التنفيذية في التحكيم المحلي و الدولي، مجلة الشريعة و القانون، العدد 26، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 2006.
10. سعاد قصعة، الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة الشريعة و الاقتصاد، المجلد 9، العدد 18، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة، 2020.

11. سمير خليفي، الوساطة الإلكترونية الحل البديل لنزاعات عقود التجارة الإلكترونية، المجلة العربية للأبحاث و الدراسات في العلوم الانسانية و الاجتماعية، المجلد 13، العدد 4، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019.

12. ضريفي نادية و مقران سماح، الوساطة الإلكترونية كآلية لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة البيبان للدراسات القانونية و السياسية، المجلد 3، العدد 1، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2018.

13. عبد الحق لخذاري و آيت حمودة كهينة، العدالة البديلة لتسوية الخلافات الناشئة عن عقود التجارة الإلكترونية – الوساطة نموذجا، مجلة النبراس للدراسات القانونية، المجلد 5، العدد 1، جامعة العربي التبسي تبسة، 2020.

14. عبد الحميد الأحدب، من التحكيم إلى الوساطة الوسيلة الجديدة و البديلة لحسم النزاعات، مجلة التحكيم اللبنانية للتحكيم العربي و الدولي، العدد 38، 2006.

15. عمر الزاهي، الطرق البديلة لحل النزاعات، مجلة المحكمة العليا، الجزء الثاني، عدد خاص، الأردن، 2009.

16. مهند عزمي أبو مغلي و محمد إبراهيم أبو الهيجاء، الوسائل الرقمية لفض المنازعات المدنية، دراسات علوم الشريعة و القانون، المجلد 36، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2009.

17. هند فايز أحمد و شيعان فراس كريم، الوساطة في المنازعات الإلكترونية، مجلة المحقق المحلي للعلوم القانونية و السياسية، المجلد 6، العدد 3، جامعة بابل، العراق، 2014.

ثالثا: الملتقيات و المؤتمرات

1. حمادنة عبد الله، التجربة الأردنية في الوسائل البديلة في حل النزاعات، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السابع لرؤساء المحاكم العليا في الدول العربية، سلطنة عمان، 23-2016/10/26.

رابعا: الرسائل الجامعية

أ. أطروحات الدكتوراه

1. رولا تقي سليم أحمد، الوساطة لتسوية المنازعات المدنية في القانون الأدرني "دراسة مقارنة"، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الدراسات القانونية العليا، جامعة عمان، سلطنة عمان، 2008.
2. سعيد يحياوي، الوسائل البديلة عن القضاء العام و الخاص في حل النزاعات التجارية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2019/2018.
3. سوالم سفيان، الطرق البديلة لحل المنازعات المدنية في القانون الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.
4. ضحى إبراهيم محمد صقر الزياني، شرط التحكيم في العقود المدنية، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوقن جامعة القاهرة، مصر، 2003.

ب. رسائل الماجستير

1. بو ديسة كريم، التحكيم الإلكتروني كوسيلة لتسوية منازعات عقود التجارة الإكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2012.

2. حمدان صالح زيدان العبادي، أثر الوسائل التكنولوجية الحديثة على التحكيم، رسالة ماجستير في القانون الخاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2018.
3. عروي عبد الكريم، الطرق البديلة في حل المنازعات القضائية، الصلح و الوساطة القضائية طبقا لقانون الإجراءات المدنية و الإدارية، مذكرة الماجستير فرع العقود و المسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2012.
4. محمد نبهي، الطرق البديلة لتسوية النزاعات التجارية، مذكرة ماجستير في قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2012.
5. نافع سلطان الباني، تنازع القوانين في نزاعات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير في الحقوق، جامعة بغداد، 2004.

ت. مذكرات الماستر

1. بوجمعة جعفر، الوسائل الإلكرتونية لحل منازعات عقود التجارة الإلكرتونية، مذكرة ماستر في العلوم القانونية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، 2015/2014.
2. سهام عطوي و حدة شريف، الوسائل البديلة لتسوية المنازعات في عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2022/2021.
2. هاني محمد البوعاني، الآليات و الوسائل البديلة لحسم منازعات العقود التجارية، مداخلة مقدمة لـ: ورشة العمل الوطنية الثانية لمناقشة مسودة التقرير الوطني الخاص بإنقاذ العقود التجارية و استرداد الديون في الجمهورية اليمنية، صنعاء، 2009/12/20.

خامسا: المواقع الإلكترونية

1. https://pulpit.alwatanvoice.com/.

فهرس المحتويات

مقدمة أ

الفصل الأول فعالية الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية 2

المبحث الأول: ماهية الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية 3

المطلب الأول: مفهوم الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية 4

الفرع الأول: تعريف الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية 4

الفرع الثاني: نشأة وتطور الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية 8

الفرع الثالث: مدى فعالية الوسائل البديلة وعلاقتها بالقضاء 11

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية للوسائل البديلة ومميزاتها وأهميتها 12

الفرع الأول: الطبيعة القانونية للوسائل البديلة 13

الفرع الثاني: مميزات الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية الإلكترونية 13

الفرع الثالث: أفضلية وأهمية اللجوء إلى الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية الإلكترونية 15

المبحث الثاني: نطاق اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية 19

المطلب الأول: نطاق ومبررات اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية 19

الفرع الأول: أسباب ومبررات اعتماد الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية 19

الفرع الثاني: نطاق اللجوء إلى الوسائل البديلة لفض المنازعات التجارية الإلكترونية والقيود الواردة عليها 25

المطلب الثاني: المبادئ التي تكفل فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية الإلكترونية والصعوبات التي تواجهها 29

الفرع الأول: المبادئ التي تكفل فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية الإلكترونية 29

الفرع الثاني: الصعوبات التي تحد من فعالية الوسائل البديلة في فض المنازعات التجارية الإلكترونية والحلول المقترحة 33

خلاصة الفصل الأول 35

الفصل الثاني : فعالية الوساطة الإلكترونية كآلية بديلة لفض المنازعات التجارية 40

المبحث الأول: ماهية الوساطة الإلكترونية 41

المطلب الأول: مفهوم الوساطة الإلكترونية 41

الفرع الأول: تعريف الوساطة الإلكترونية 42

الفرع الثاني: خصائص الوساطة الإلكترونية 45

الفرع الثالث: أنواع الوساطة الإلكترونية 46
المطلب الثاني: تقييم الوساطة الإلكترونية وتمييزها عما يشابهها 48
الفرع الأول: مزايا وعيوب الوساطة الإلكترونية 48
الفرع الثاني: تمييز الوساطة الإلكترونية عن غيرها من الوسائل البديلة الإلكترونية 53
المبحث الثاني: آلية سير الوساطة الإلكترونية وآثارها 56
المطلب الأول: إجراءات الوساطة الإلكترونية 56
الفرع الأول: تقديم الطلب إلى مركز الوساطة 57
الفرع الثاني: بدء عملية الوساطة 58
الفرع الثالث: رسوم الوساطة الإلكترونية 59
المطلب الثاني: الآثار المترتبة على الوساطة الإلكترونية 62
الفرع الأول: حالة تسوية النزاع 62
الفرع الثاني: حالة عدم التوصل لاتفاق 65
خلاصة الفصل الثاني 68
الخاتمة 71
قائمة المصادر و المراجع 74
فهرس المحتويات 85