الوساطة الالكترونية وسيلة في تسوية المنازعات

المدرس
ختام عبد الحسن شنان

الاستاذ المساعد الدكتور
حسن علي كاظم

جامعة كربلاء - كلية القانون

Electronic Mediation as solving process in dispute settlement

Lect.
Khitam Abdul Hassan Shannan

Asst. Prof. Dr.
Hassan Ali Kadhum

University of Karbala - Faculty of law

الملخص:

تتضمن الوسائل الاختيارية لحل المنازعات عبر الشبكة، آليتي التفاوض والوساطة، ويعدان من وسائل حل المنازعات النابعة من إرادة الأطراف، لأنها تعطي الأطراف حرية تبني أو رفض الحل النهائي للألية سواء كانت ايجابية ام لا، لأي من الطرفين.

وفي الوساطة الالكترونية، يتوسط شخص ثالث ليساعد الأطراف على التوصل إلى اتفاق يرضيهم جميعا، وذلك دون إن يكون له صلاحية حسم النزاع بل مهمته تنحصر لتقريب وجهات النظر تمهيدا لحل النزاع، ويكون على الوسيط إن يحافظ على مبدأ حسن النية طوال مدة سريان الإلية، ويتوقف اطلاق آلية الوساطة الالكترونية على موافقة الطرف الأخر على المشاركة في الإلية، وتعيين وسيط بشكل قانوني وصحيح عبر الشبكة إضافة إلى ضمان الثقة والسرية في جميع مراحلها.

الكلمات المفتاحية: الوساطة الألكترونية – تسوية المنازعات – آلية التفاوض – آلية الوساطة – حسم النزاع – حسن النية – ضمان الثقة.

Abstract:-

The whole world progresses and develops as a result of the information and communication revolution that goes beyond imagination with its techniques. from this informative many application had resulted that affect the aspects of the Economic and social activities.one of these aspects is the appearance of the electronic commerce with its different issues. with the diffusing of using information and communication techniques to accomplish the legal papers. There are a tendency towards setting these issues by using the same techniques so the settlement would be electronic that is to say the procedures would be through the electronic communication net.

Constitute the mediation and means of amicable dispute resolution, where the parties to the conflict to work with the mediator , one of the offers advice and guidance , with the introduction of the possibilities that may be deemed a party to the conflict accepted should have been in good faith at all stages of the course of the mediation process , and should respect the principle of consensual in all phases stages of mediation, the solution back to the parties to the conflict , while confined to the role of mediator to facilitate the communication only, what is meant mediation...? Although mediation depends on the intervention of a third person, the arbitration and conciliation and conciliation Agency and the judiciary also requires the intervention of a third person .

Keywords: electronic mediation, dispute settlement, negotiation mechanism, mediation mechanism, dispute resolution, good faith, guarantee of trust.

المقدمة:

عندما يفشل التفاوض عبر شبكة الانترنت، تبدأ عملية الوساطة الالكترونية، وهي وسيلة من الوسائل البديلة لفض المنازعات تتم من خلال تدخل شخص ثالث مستقل وحيادي عن إطراف النزاع، وهو الوسيط الذي ينبغي إن يكون محايد ومن أصحاب الخبرة والكفاءة والنزاهة يقوم بتوظيف مهاراته الشخصية في أدارة المفاوضات والحوار الاجتماعي لغرض أقناعهم، من خلال مجموعة من الإجراءات السرية لمساعدة إطراف النزاع على تقريب وجهات نظرهم، وتسوية نزاعاتهم بصورة ودية قائمة على التوافق والتراضي بعيدا عن إجراءات التقاضي إمام المحاكم حيث يحاول الوسيط بتقريب وجهات النظر لأطراف النزاع وطرح الحلول الممكنة، بعد إن يبين لهما مراكزهما الواقعية والقانونية دون إن يكون له صلاحية حسم النزاع، ويرتكز هذا النوع من أنواع حل المنازعات على روح التعاون والتفاهم والاتفاق، وتهدف الوساطة الالكترونية إلى اختصار الوقت والجهد والنفقات، والمساهمة في خلق بيئة استثمارية تواكب تطور التجارة، وضمان السرية والخصوصية والمحافظة على العلاقات الودية بين طرفي النزاع.

وتمتاز آلية الوساطة الالكترونية بطبيعتها الرضائية الإرادية، مما يجعلها وسيلة مرغوبة من قبل الأطراف لما تتمتع به الوساطة الالكترونية من ثقة وأمان وسرعة في فض المنازعات، كما إنها تحد من الضرر الذي ينتاب النزاع بمراعاة المصالح المتبادلة والحفاظ على العلاقات المشتركة في بيئة من الثقة والتعاون المتبادل.

وينبغي على القائم بمهمة الوساطة إن يلم بكل وقائع النزاع الماثل إمامة، ثم يبدأ باقتراح الحلول وذلك ليكون على بينة من إمره أثناء سير عملية الوساطة، فالوساطة قائمة على الحوار الهادئ وينبغي على القائم بمهمة الوساطة إن يلم بكل وقائع النزاع الماثل إمامة، ثم يبدأ باقتراح الحلول وذلك ليكون على بينة من إمره أثناء سير عملية الوساطة، فالواسطة قائمة على الحوار الهادئ الواعي وأدراك كل من طرفي النزاع لحقوقه وإدراكهما لمصالحهما المشتركة، ثم يقوم الوسيط بمساعدتهما في تقريب وجهات نظرهما، وصولا لحل ينال رضاهما التام ويسعى كل منهما لتنفيذه دون تدخل قضائي، وتعتمد عملية الوساطة على وجود اتفاق وساطة شرطا كان أم مشارطه بين طرفي النزاع، بالإضافة إلى عقد

وساطة وهيئة الوساطة التي تقوم بتسوية النزاع بتوصية غير ملزمة ولا تضفى عليها القوة التنفيذية الا بعد التوثيق والتصديق والتوقيع عليها من طرفي النزاع وبالتالي، فأن الوساطة هي مرحلة متقدمة من التفاوض تتم بمشاركة طرف ثالث (الوسيط)، الذي يعمل على تقريب وجهات النظر بين الطرفين وتسهيل التواصل بينهما واستنهاض أفكارهما وطرح الرؤى والخيارات أمامهما، وبالتالي مساعدتها على إيجاد حل وتسوية مناسبة للنزاع تحقق مصالحها المشتركة، وهناك العديد من التشريعات ولوائح مؤسسات التحكيم، قد نصت على اتخاذ الوساطة وسيلة للتسوية الودية للمنازعات المدنية والتجارية، وكذلك الهندسية والمالية والعمالية وغيرها قبل اللجوء إلى التحكيم أو إلى القضاء، من ذلك مثلاً لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الفريق العامل الثالث) المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر و قانون لجنة الأمم المتحدة (الأونسيترال) النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لعام (٢٠٠٢)، ومن اللوائح نذكر قواعد الوساطة لمركز القاهرة الإقليمي وقواعد الوساطة، إما بخصوص التشريعات الوطنية نذكر مثلاً قانون الوساطة لتسوية النزاعات الاردني (رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٦)، وقواعد الوساطة الاتفاقية في المغرب (رقم ٥ لسنة ٢٠٠٨)، غير إن الوساطة وسيلة ذات أهمية كبيرة ينبغي إن تكون لها قوانين خاصة لتنظيمها في التشريعات الوطنية.

أولاَ: أهمية البحث:-

يعد موضوع البحث والمتضمن الوساطة الإلكترونية كوسيلة لتسوية المنازعات من الموضوعات المحورية في دراسات القانون الدولي الخاص بحكم تأثيره الكبير في ايجاد الحلول السريعة.

ثانياً: مشكلة البحث:- التطور المستمر في التجارة والخدمات وما رافقه من تعقيد في معاملات والحاجة الى السرعة والفعالية في حسم الخلافات او ما يساهم في حلها نشأت الحاجة لوجود اليات قانونية يمكن للأطراف من خلالها حل مشاكلهم بشكل سريع وعادل وفعال ومنحهم مرونة وحرية لا تتوافر عادة في المحاكم وعلى كل حال، ان احصاء عدد القضايا المحلولة عبر شبكة الانترنت صعبة جدا، خاصة وان معظم موردي خدمات الحل الالكتروني لا يقوموا بنشر الاحصائيات، كما ان قواعد استعمال وسائل الحل عبر الشبكة،

تنص على ان المعلومات التي تخص اليات حل النزاعات تبقى دوما سرية.

ثالثاً: منهجية البحث

ان البحث في موضوع الوساطة في تسوية منازعات الكترونيا يتطلب اتباع منهجية متكاملة تراعي دقة الموضوع وطبيعته وتداخلاته المتعددة بين احكام القانون الدولي الخاص والتكنولوجية اذ يشكل استعمال التكنولوجيا في حل النزاعات احدى العناصر الاساسية في تحليلنا القانوني، ولعل خير منهج مقارن نراه جدير بتحقيق هذه الاعتبارات هو المنهج التكاملي من خلال التوفيق بين الاسلوبين الوصفي والتحليلي لما في الوصف من تمهيد التحليل الاحكام والمسائل وبالتالي استخلاص افضل النتائج.

رابعاً: خطة البحث:-

نظم موضوع البحث على وفق خطة تتكون من مقدمة ومبحثين ، تضمن المبحث الاول مطلبين عرضت الدراسة فيهما بصورة نظرية تحليلية من خلال زاوية قانونية، حيث تضمن المبحث الاول ماهية الوساطة الالكترونية وذلك في مطلبين تتناول المطلب الاول تعريف الوساطة الالكترونية وما يشتبه معها من المصطلحات وفي المطلب الثاني تحديد ماهية الوسيط، فيما كرس المبحث الثاني اجراءات سير الوساطة عبر شبكة الانترنت وذلك في مطلبين، تناول الاول سير اجراءات الوساطة من تقديم الطلب وتوجيه الاشعار، وفي المطلب الثاني جلسات الوساطة وكيف تنتهي الاجراءات. واخيرا انهي البحث - ان شاء الله - بخاتمة اوجزت فيها ما توصلت اليه من نتائج ومقترحات.

المبحث الاول

ماهية وسيلة الوساطة الإلكترونية

الوساطة الالكترونية، وهي وسيلة من الوسائل البديلة لفض المنازعات تتم من خلال تدخل شخص ثالث مستقل وحيادي عن إطراف النزاع، وهو الوسيط الذي ينبغي إن يكون محايد ومن أصحاب الخبرة والكفاءة والنزاهة يقوم بتوظيف مهاراته الشخصية في أدارة المفاوضات والحوار الاجتماعي لغرض أقناعهم، من خلال مجموعة من الإجراءات السرية لمساعدة إطراف النزاع على تقريب وجهات نظرهم، وتسوية نزاعاتهم بصورة ودية قائمة

على التوافق والتراضي بعيدا عن إجراءات التقاضي إمام المحاكم حيث يحاول الوسيط بتقريب وجهات النظر لإطراف النزاع وطرح الحلول الممكنة، بعد إن يبين لهما مراكزهما الواقعية والقانونية دون إن يكون له صلاحية حسم النزاع، ويرتكز هذا النوع من أنواع حل المنازعات على روح التعاون والتفاهم والاتفاق، وتهدف الوساطة الالكترونية إلى اختصار الوقت والجهد والنفقات، والمساهمة في خلق بيئة استثمارية تواكب تطور التجارة، وضمان السرية والخصوصية والمحافظة على العلاقات الودية بين طرفي النزاع. وعلى ذلك لابد من تحديد ماهية وسيلة الوساطة الالكترونية وتمييزها عن غيرها من المصطلحات، وبالخصوص التوفيق الذي يقترب كثيرا من الوساطة وبالمقابل لابد من تحديد ماهية الوسيط الذي يكون غالبا هو شخص طبيعي يمارس صلاحيته لحسم المنازعات بين الأطراف فما هي طبيعة التزامه اتجاه الأطراف المتنازعة لتحقيق مهامه وهل يتحمل المسؤولية إذا ما خل بالتزامه؟ سوف نجيب عن هذه التساؤلات بالتفصيل المناسب وعلى الوجه التالي:

المطلب الاول

تعريف الوساطة وتمييزها عن غيرها

تشكل الوساطة وسيلة من وسائل فض المنازعات الودية، فما المقصود بالوساطة؟، وهناك وسائل بديلة لتسوية المنازعات تقترب من الوساطة مثل التحكيم والتوفيق.. وهذه الطرق تواءم مع متطلبات التجارة الالكترونية التي تقوم على السرعة لتسوية المنازعات وتوفير الوقت والجهد والنفقات، وبالتالي لابد من التميز بينهما وهو ما نبينه في هذه المطلب على النحو الاتي:

الفرع الاول: تعريف الوساطة الالكترونية.

تعرف الوساطة في اللغة بأنها التوسط بين أمرين أو شخصين، ويقصد بالوسيط الشخص المتوسط بين المتخاصمين أو المتبايعين، والتوسط بينهم: عمل الوساطة والجمع وسطاء، وهو واسطة بينهما إي وسيط، والوساطة مصدر وهي عمل الوسيط، الوسيط المتوسط الساعي بالتوفيق بين المتخاصمين، والوساطة: توسط في الحق والعدل وأوسطهم: إي اقصدهم إلى الحق، ووسط الرجل بين القوم وساطة كان يحكم بينهم بالعدل والإنصاف، وتوسط الرجل بين المتخاصمين كان وسيط يفصل في الخصومة، والوساطة بين

القوم هو الدخول بينهم لإصلاح ذات البين، والوسيطة مؤنث الوسيط والمتوسط هو ما كان وسطا بين الطرفين[١]، وبهذا فان الوساطة في اللغة هي وسيلة حل بين المتخاصمين عن طريق وسيط يرشدهم للحق والعدل.

أما في الاصطلاح، فقد ذهب بعض الشراح إلى إن (الوساطة هي استعانة إطراف النزاع بطرف ثالث اجنبي عن النزاع تسمح له مؤهلاته الشخصية بالمساهمة في إيجاد حل للنزاع، ويتقدم الوسيط بعد إجراءات البحث والتحقيق بتوصية لحل النزاع لا تتمتع بأية قوة إلزامية مالم يقبلها الطرفان) أو هي (عملية ودية يقيم فيها الإطراف المتخاصمة عدالتهم بأنفسهم بمساعدة الغير) أو يقصد بالوساطة (تقنية لتسيير عملية المفاوضات بين الإطراف، يقوم بها طرف ثالث محايد، يهدف إلى مساعدة إطراف النزاع للتوصل إلى حل النزاع القائم بينهم[٢].

أما بالوساطة الالكترونية فيقصد بها وسيلة ودية لفض المنازعات اذ يقوم إطراف النزاع بالعمل مع وسيط وهو من يقدم النصح والإرشاد مع طرح الاحتمالات التي قد يرتأى طرفا النزاع قبولها دون إي ضغط أو اكراه من الوسيط لفض النزاع القائم بينهما[٣].

أو يقصد بها (آلية تدخل طرفا ثالث يسمى ب(الوسيط)بين طرفي النزاع التقريب وجهات النظر بصورة محايدة ونزيهة، ووفقا لطبيعة العلاقة فيما بينها وصولا إلى تسوية النزاع بصورة ودية ومرضية للطرفين بإجراءات الكترونية)[٤].

وقد تعرف بانها (أداة موضوعة بتصرف عدة إطراف لديهم علاقات ذات طبيعة نزاعية تسمح لهم بمساعدة شخص ثالث، بإعادة صياغة شاملة لتعاملهم)[٥] او(هي عبارة عن عملية تطوعية يوافق طرفا النزاع من خلالها على العمل مع شخص محايد لحل النزاع القائم بينهما، مع منح كامل السلطة للمتنازعين في قبول الوساطة أو رفضها، مع انصراف عمل الوسيط وبذل جهوده صوب نقاط الخلاف واقتراح سبل الحل)[٦].

أو (هي مرحلة متقدمة من التفاوض وتتم بمشاركة طرف ثالث (الوسيط) يعمل على تسهيل الحوار بين الطرفين المتنازعين ومساعدتهما على التوصل لتسوية النزاع)[٧].

مما تقدم يتضح إن هذه التعاريف ركزت على امرين في الوساطة الالكترونية:

- الأول: عدم إمكانية القيام بالوساطة الا بتدخل شخص ثالث (الوسيط) الذي يكون له الدور الرئيس في حسم النزاع القائم بين المتنازعين، وبالتالي فهي تعاريف تصلح للمصطلح الوسيط وليس للوساطة.

فقد ذهب بعض الشراح إلى إن الوساطة هي استعانة إطراف النزاع بطرف ثالث اجنبي عن النزاع تسمح له مؤهلاته الشخصية بالمساهمة في إيجاد حل للنزاع، ويتقدم الوسيط بعد إجراءات البحث والتحقيق بتوصية لحل النزاع لا تتمتع بأية قوة إلزامية مالم يقبلها الطرفان أو هي " عملية ودية يقيم فيها الأطراف المتخاصمة عدالتهم بأنفسهم بمساعدة الغير" أو يقصد بالوساطة (تقنية لتسيير عملية المفاوضات بين الأطراف، يقوم بها طرف ثالث محايد، يهدف إلى مساعدة إطراف النزاع للتوصل إلى حل النزاع القائم بينهم[٨].

- الثاني: إن الوساطة وسيلة من الوسائل البديلة في فض المنازعات التي لا تتسم بالإجبار وإنما تعتمد على مبدأ الرضائية.

وبالتالي يمكن تعريف الوساطة الالكترونية بانها، وسيلة اختيارية لتسوية المنازعات بين الطرفين بتدخل شخص ثالث، الذي يعمل على مساعدة الأطراف في حل النزاع القائم عبر إجراءات الكترونية ولعل التعريف الذي ورده جانب من الفقه[٩]، نعتبره افضل تعريف للوساطة اذ اشار إلى إن الوساطة هي(نظام قانوني يختار فيه الأطراف في النزاع احداً من الغير، باتفاق بينهم قبل النزاع أو بعده، ليساعدهم في الوصول إلى تسويته رضائياً لنزاعهم بمقترحاته وتوصياته التي تحقق مصالحهم في المسائل التي يجوز فيها الوساطة).

ومما تجدر الإشارة إليه، إن معظم التشريعات سواء على الصعيد الوطني أو الدولي لم تضع تعريفا للوساطة الالكترونية، الا ان قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق الصادر لعام (٢٠٠٢)، ولم يفرق بين الوساطة والتوفيق واعتبرها وسيلة واحدة على عكس ما ذهب اليه بعض الفقه الذي حاول التفرقة ولكن نحن مع قواعد الأونسيترال، لأنه لا يوجد فرق مهم او جوهري يذكر وقد عرف الوساطة الالكترونية بانها (عملية يتم من خلالها حل النزاع وديا، سواء بالواسطة أو التوفيق مع محاولة الوسيط الوصول لحل ودي للنزاع العقدي أو القانوني دون إن يملك سلطة إجبار المتنازعين على قبول الحل)[١٠].

وأياً كان الأمر فأن الوساطة الالكترونية لها خصائص عديدة تمتاز بها هي:

- تحقق الوساطة - كوسيلة بديلة ودية لفض المنازعات - مبدأ الاقتصاد في الإجراءات، وتحقيق عدالة رضائية سريعة بتكلفة اقل، وإجراءات مبسطة وذلك بفضل شبكة الانترنت التي يتم من خلالها إجراء جلسات الوساطة عن بعد، دون تكليف المتنازعين عناء الانتقال إلى مكان الجلسة، وتعتبر مصاريف الوساطة قليلة مقارنة بالتحكيم والخصومة القضائية، فالوسيط يقنع طرفي النزاع بتقديم تنازلات متبادلة وتعديل مراكزهم القانونية للوصول إلى حل للنزاع في اسرع وقت ممكن لتجنب تقلبات اسعار البضائع و الخدمات وأسعار صرف العملات خاصة في مجال التجارة الالكترونية(١١).

- تعتبر الوساطة وسيلة رضائية في حسم النزاع، لأنها نظام إرادي قائم على اتفاق الأطراف فيتم على ذلك عقد الوساطة واختيار الوسيط الذي يتولى مهمة الوساطة فهي طريقة تعاقدية لحل النزاع تهدف إلى التنفيذ التلقائي للمخالصة النهائية، فالقرار الذي يصدره الوسيط ليس ملزما بل يكون لإرادة الطرفين رفضه أو وضعه موضع التنفيذ.

- السرية في إجراءاتها، حيث تعتبر المحافظة على إسرار النزاع من المسائل الجوهرية للوساطة وبالتالي تشكل ضمانة هامة في مجال التجارة الدولية، وتشجع السرية طرفي النزاع على حرية الحوار والإدلاء بما لديهم من أقوال ومستندات وتقدم التنازلات في مرحلة المفاوضات بحرية تامة دون إن يكون لذلك حجية إمام القضاء(١٢).

- تعد الوساطة وسيلة مشاركة فعالة في إيجاد حلول النزاع، لان عملية الوساطة تتم بمشاركة إطراف النزاع والوسيط، حيث يقوم الوسيط بمهمة تسهيل الحوار بين الطرفين ومساعدتهما على تقريب وجهات النظر والتواصل بينهما، ومن ثم يتمكن الوسيط اقتراح الحلول الممكنة التي تخدم مصالح طرفي النزاع في شكل توصية غير ملزمة، وتوفير ملتقى للحوار قد يساهم في الوصول، وتوفير ملتقى للحوار قد يساهم في الوصول إلى حل يرضي طرفي النزاع بعد خلق جو من الثقة والاطمئنان في حوار من اجل المصالحة وبالتالي فنجاح الوساطة متوقف على المشاركة الحقيقية لأطراف النزاع في البحث مع الوسيط عن الحلول العادلة والمقبولة من الطرفين(١٣).

- تتسم الوساطة بغياب الشروط الشكلية، حيث تمتاز الوساطة بطابعها المرن الذي

يخولها التناسب مع متطلبات إطراف النزاع، فهي تتلائم مع شبكة الانترنت، وذلك خلافا لوسائل حل النزاعات التقليدية، ويعتبر البعض إن الوساطة بحق وسيلة بديلة عن القضاء، ويجب إن تحافظ على خصوصيتها بعيدا عن الإجراءات الشكلية(١٤).

- ولعل ابرز الخصائص التي تمتاز بها الوساطة الالكترونية هي إن القرار الذي يصدره الوسيط يكون فيه الخصمان رابحان - بخلاف حكم القضاء الذي يصدر لمصلحة طرف على حساب طرف اخر- وذلك لان الدور الرئيسي الذي يقوم به الوسيط هو الموازنة بين المصالح المتعارضة لطرفي النزاع أكثر من الاهتمام بتطبيق القانون، وذلك بإتاحة فرصة كبيرة لطرفي النزاع لتقديم وشرح وجهة نظر كل منهما ومناقشتهما لأجل الوصول الى عدالة مرنة لصالح كلا الطرفين(١٥).

وبهذا فإن الوساطة الالكترونية تعد وسيلة اساسية لفض المنازعات في معاملات التجارة الالكترونية التي تتطلب الامن والطمأنينة في تنفيذها ضد التغيرات التشريعية المفاجئة بتعديل أو الغاء القوانين.

الفرع الثاني: التمييز بين الوساطة عن غيرها.

تعد الوساطة الالكترونية وسيلة ودية بديلة لفض المنازعات تقوم على مبدأ الرضائية دون اللجوء للقضاء الرسمي،،كما إن الوسيط في عملية الوساطة يقوم بجمع طرفي النزاع في لقاءات منفردة أو جماعية يجمعها معا لمحاولة التواصل إلى صيغة حل في شكل توصية غير ملزمة لطرفي النزاع، الا إذا قبلها الأطراف وتم التوقيع عليها، وعلى ذلك قد تشتبه الوساطة بغيرها من النظم القانونية المشابهة كالتوفيق والخبرة والصلح والوكالة والقضاء، فلابد من التمييز بينها وعلى النحو الآتي:

أولاً- الوساطة الالكترونية والتوفيق، يقصد بالتوفيق:- طريق ودي لفض المنازعات بين طرفي النزاع بمساعدة شخص من الغير للاجتماع والتشاور والوصول إلى حل منه للنزاع، فاذا نجح طرفي النزاع في التوصل إلى تسوية بينهما حررا به اتفاق تسوية موقعاً منهما ومن الموفق(١٦).

وبمقتضى اتفاق التوفيق يلتزم إطراف العقد بإحالة ما يثيره من منازعات في المستقبل إلى التوفيق عن طريق أشخاص يبين العقد طريق اختيارهم بغرض تخفيف وطأة الشقاق بينهم

بتسوية حل، ويتفق التوفيق مع الوساطة في تدخل شخص من الغير يعهد إليه بأداء المهمة يختاره طرفي النزاع، وهما الوسيط والموفق، كما إن الوساطة والتوفيق كلا منها وسيلة ودية بديلة لقضاء الدولة في فض المنازعات، وانه يحق لطرفي النزاع اللجوء إلى القضاء في حالة فشل الوساطة أو التوفيق وان كلا من الوسيط والموفق يقترح حلولاً غير ملزمة لطرفي النزاع، وان محل الوساطة والتوفيق هو المسائل التي يجوز فيها الصلح، والتي لا تتعلق بالنظام العام، كما إن توصية الوساطة، وقرار التوفيق لا يتمتعان بأية حجية أو قوة ملزمة الا بعد رضاء طرفي النزاع بهما، كما إن كل من الوساطة والتوفيق نظام إرادي اختياري محض ابتداءً وانتهاءً، وايضا الوساطة تهدف كما في التوفيق التوصل إلى حل وسط للنزاع يقبله طرفي النزاع بما يحفظ استمرار علاقاتهما القائمة والمستقبلة، وذلك بعد التعرف على وجهة نظرهما وسماع اقوالهما والتقريب بين وجهات نظرهما[١٧].

إما وجه الاختلاف فيكمن في إن عمل الموفق يقتصر على مجرد التقريب أو نقل وجهه نظر كل طرف من إطراف النزاع إلى الأخر، فيقوم بتسهيل الاتصال بين طرفي النزاع مع بيان نقاط الخلاف والتقريب بينهما، بينما عمل الوسيط يستغرق عمل الموفق ويمتد إلى حد اقتراح حلول على طرفي النزاع، قد يقبلا بعضها في حالة نجاح الوساطة، إي إن عمل الوسيط أكثر اتساعاً وأكثر ايجابية من عمل الموفق، فالوسيط يبدأ مهمته بالتقريب بين وجهات نظر طرفي النزاع فأن تعذر عليه ذلك قدم توصية لطرفي النزاع بالحلول المقترحة للنزاع يكون لهم حق قبولها او رفضها، وبقبولها وتوقيعها من طرفي النزاع تكتسب قوة ملزمة على مبدأ القوة الملزمة للعقد، فالاختلاف بين التوفيق والوساطة هو فقط في الدرجة، وليس في الطبيعة بحيث يمكن اعتبار التوفيق شكلاً من إشكال الوساطة[١٨]. مما تقدم يتضح إن المقارنة بين التوفيق والوساطة قد تدق، نتيجة لوجوه الشبه بينهما وكأنهما اصطلاحان مترادفان، غير إن التمعن في الأمر يكشف إن لكل من الاصطلاحين معنى مختلف، بحيث التوفيق يعني عملية جمع الأطراف المتنازعة ومساعدتهم في تقريب اوجه الخلاف بينهم والتصالح بينما الوساطة عملية يكون للوسيط من خلالها اقتراح شروط تسوية النزاع، إي إن الموفق دوره قاصر على تقريب وجهات النظر دون اقتراح الحلول، إما الوسيط فأن دوره اوسع من الموفق حيث انه يعمل على تقريب وجهات النظر وكذلك اقتراح الحلول لحسم الخلاف فالتوفيق له قيمة سلمية أكثر مما للتحكيم، فالمحكم يعمل في خصومة تحكيم بينما

الموفق لا تقوم امامه خصومة بالمعنى الدقيق[١٩].

ثانياً:- الوساطة والخبرة: كما إن الوساطة الالكترونية تقترب من الخبرة، والتي يقصد بها المهمة التي يعهد بمقتضاها الخصوم إلى شخص متخصص في مهنة أو مجال معين بمهمة إبداء رأيه في مسألة فنية تدخل في مجال معين بمهمة إبداء رأيه في مسألة فنية تدخل في مجال اختصاصه دون إلزام الخصوم بهذا الرأي[٢٠]. والخبير لا يصدر قرارات، انما يبدى رأيا فنياً يجوز طرحه أو تجزئته أو التعديل فيه أو قبوله أو المنازعة فيه، فكل من الخبير والوسيط يعتمد على معلوماته وخبرته فضلاً عما يقدمه له الإطراف من معلومات، فالخبير له التصدي وإبداء رأيه الفني دون حاجة للرجوع إلى الإطراف، بينما الوسيط لابد له من الرجوع إلى الإطراف بتخويل منهم لإمكانية تقديم مستنداتهم وحق كل طرف في الإطلاع على ما يقدم الطرف الأخر، فكل من الوسيط والخبير يبدأ رأياً غير ملزم للاطراف[٢١]، كما تختلف الوساطة عن الخبرة من حيث إن اللجوء للوساطة في المسائل التي يجوز فيها الصلح والتي لا تتعلق بالنظام العام فقط، بينما يجوز للجوء إلى الخبرة في جميع المسائل بغض النظر عن محلها حتى ولو يمكن اللجوء فيها للوساطة أو الصلح أو التحكيم فالمعيار لتمييز مهمة الوسيط عن الخبير فمهمة الوسيط هي التقريب بين وجهات نظر طرفي النزاع وتقديم توصية غير ملزمة بحلول النزاع، إما مهمة الخبير فهي تقديم رأي استشاري فني في مسألة واقعية مادية بحتة في شكل تقرير فني، وعلى الرغم من هذه الاختلافات فأن الخبرة تتفق مع الوساطة الالكترونية، في إن اساسها واحد هو اتفاق طرفي النزاع، كما إن كلا من الوسيط والخبير شخصي من الغير محايد بالنسبة لطرفي النزاع[٢٢].

ثالثاً: الصلح والوساطة الالكترونية:- إما فيما يتعلق بالصلح والوساطة الالكترونية، فأن الصلح هو عقد يحسم بمقتضاه الإطراف نزاعاً ثار بينهما، أو يتوقيان به نزاعاً محتملاً، ويأتي ذلك بتنازل إرادي من كل طرف عن بعض مطالبه[٢٣].

ويتشابه الصلح مع الوساطة الالكترونية في إن كلاهما وسيلتان اختياريتان لفض المنازعات بين طرفي النزاع، بعيداً عن اللجوء للقضاء تتم بحوار مباشراً وغير مباشر بين

إطراف النزاع، كما إن نطاق الوسيلتين متطابقتين، فلا يجوز الصلح أو الوساطة في المسائل المتعلقة بالحالة الشخصية أو النظام العام، الا إن هناك اختلافات بينهم، فالوساطة، إذا فشلت يمكن اللجوء للقضاء بخلاف الحال بعد الصلح وتوصية الوسيط واتفاق الصلح لا يتمتعان بالقوة الملزمة التنفيذية الا بعد توثيقها، ويقتصر اثر الصلح والوساطة على الحقوق المتنازع فيها دون غيرها ويترتب على عقد الصلح حسم وإنهاء المنازعات بمجرد إبرامه، بينما اتفاق الوساطة لا ينهي النزاع وإنما ينتهي بقبول طرفي النزاع للتوصية وتوقيعهما عليها مع الوسيط(٢٤).

رابعاً: إما ما يخص الوكالة وعلاقتها بالوساطة الالكترونية، فأن الوكالة يقصد بها، (علاقة قانونية حيث يكون لشخص معين سلطة تمثيل شخص أخر في عملية تجارية معينة، ويسمى الشخص الأول بالوكيل ويسمى الشخص الثاني بالأصيل(٢٥)، وتتفق الوساطة مع الوكالة في إن محل كل منهما القيام بعمل قائم على الثقة والاعتبار الشخصي ولا يعتبر الوسيط وكيلاً عن إي من طرفي النزاع ولا عن الطرف الذي عينه ولا حتى وكيلاً مشتركاً عن طرفي النزاع لتعارض مصالحهما، فليس من سلطة الوسيط مد مهلة الوساطة دون الرجوع إلى طرفي النزاع، كما إن كل من الوساطة والوكالة من العقود الرضائية إي مصدرهما الاتفاق، إما الاختلاف فيكمن في مهمة كل منهما، فمهمة الوسيط هي فض النزاع بين الإطراف من خلال التقريب بين وجهات النظر وتقديم توصية لحل النزاع، إما مهمة الوكيل فهي قيام الوكيل بعمل من الإعمال القانونية نيابة عن الموكل(٢٦).

المطلب الثاني

ماهية الوسيط

الوساطة نظام اتفاقي لتسوية النزاع وديا، فيه يقوم الوسيط ببذل المساعي لتنشيط ومواكبة تحاور الأطراف ويهيئ ظروف التواصل والتفاهم وتقريب وجهات النظر بين إطراف النزاع، لان الوسيط يعتبر هو المحور الاساسي الذي تدور حول عملية الوساطة وعلى قدر كفاءة ودقة الوسيط، ومهاراته ومؤهلاته وخبراته الفنية يكون نجاح عملية الوساطة، فالوسيط هو حجر الزاوية في عملية الوساطة، وهو الذي يقود ويوجه عملية

الوساطة حتى تصل إلى غايتها النهائية بصدور توصية الوساطة الموقع عليها من طرفي النزاع والوسيط. والوسيط اثناء قيامة بمهمة الوساطة يختلف عن غيرة من الأشخاص الذين يقومون بعمل مشابهة لمهمته كالخبير والوكيل والموفق والمصالح والمحكم، لذا يشترط في الوسيط صفات وشروط معينة باعتباره المحرك لعملية الوساطة لفض النزاع بين طرفية، وبعد قبول الوسيط لمهمة الوساطة فانه يتمتع ببعض الحقوق ويتحمل بعض الالتزامات في مواجهة طرفي النزاع بمقتضى عقد الوساطة المبرم بين الوسيط وطرفي النزاع، بينما تكون العلاقة بين طرفي النزاع محكومة بمقتضى اتفاق الوساطة، بالإضافة إلى العلاقة الأصلية سواء كانت علاقة عقدية ام غير عقدية، وعلى ذلك نتناول في هذا المطلب بيان تعريف للوسيط وشروطه وكيفية اختياره، ومن ثم تحديد الحقوق والالتزامات الخاصة بالوسيط، وذلك على النحو الآتي:-

الفرع الاول: شروط الوسيط.

عادة يكون الوسيط شخصا طبيعيا، أو يكون شخصا معنويا أو مركز للوساطة الذين يصبحون مفوضين بتسمية الوسيط (الشخص الطبيعي) ولعل من الصعب تحديد الصفات المطلوبة لشخص الوسيط مسبقاً، فهي تتضمن متطلبات ذات طبيعة نفسية، تشمل على مقدرة الاستماع وفن التحاور والتي يصعب ادراجها في نص قانوني بوجه عام، ولكن ينبغي على الوسيط إن يتحلى بالثقة والحيادية والموضوعية وهذه شروط عامة تنسجم مع مبدا حرية التعاقد العامة، ومما تجدر الإشارة آلية إن الوسيط - محل البحث- يختلف عن(الوسيط الالكتروني)، فالأخير هو مصطلح يقصد به (برنامج من برامج الحاسوب الالكتروني)، ويتميز بخصائص: الاستقلالية والقدرة على التعامل مع غيرة من البرامج أو الأشخاص والقدرة على رد الفعل والمبادرة)، وبالتالي فالوسيط الالكتروني هو برنامج حاسوبي، إما الوسيط فهو شخص طبيعي في الغالب يتمثل بشخص محدد بعينة أو يكون شخص معنوي يتمثل في مراكز متخصصة لحسم المنازعات، وينبغي إن يتوافر في الوسيط عدة شروط عامة، هي:

١- الاهلية: حيث يلزم إن يكون الوسيط كامل الاهلية، غير قاصر أو محجور علية أو محروما من حقوقه المدنية بسبب الحكم علية في جناية أو جنحة أو بسبب شهر افلاسه،

ما لم يرد آلية اعتباره. وبصفة عامة يلزم إن يكون محمود السيرة وحسن السمعة، ولا يشترط وجوب تمتع بممارسة حقوقه السياسية، وذلك لان حرمان الشخص من مباشرة حقوقه أساسية لا ينتقص من إدراكه ولا ينال من كمال اهليته المدنية[٢٧].

٢- الحياد والاستقلال: فالحيدة هي جوهر عمل الوسيط، يقصد بها الحالة النفسية أساسها مجموعة من القيم والمبادئ التي استقرت في ضمير الوسيط حول ما هو حق أو عدل، دون ميل أو هوى، إما الاستقلال، فهو حالة واقعية أساسها مجموعة من الظروف والوقائع التي يجب لتوفيرها حتى يبتعد الوسيط في اداء مهمته عن تبعيته لمن اختاره[٢٨] وعلى الوسيط إن يلتزم بالحياد طيلة عملية الوساطة ولما كانت هذه الوساطة تتم الكترونيا، فان مقدم خدمات التسوية يوفر إجراءات لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالوسطاء[٢٩].

٣ - النزاهة والموضوعية:- النزاهة والموضوعية تختلف عن الحياد والاستقلال، فالحياد والاستقلال تترجمان الحالة النفسية والواقعية للوسيط في علاقته بالأطراف، إما النزاهة والموضوعية فتتصلان بعلاقة الوسيط بالنزاع ذاته، وهذا يعني إن لا يكون للوسيط مصلحة مادية أو أدبية في النزاع، إي إن لا يكون من المنتظران يحصل الوسيط في نهاية تسوية النزاع على فائدة أو حتى يلحقه ضرر، كما إن على الوسيط إن لا يكون متحيزا إلى جانب من يعتقد انه مصيب أو مخطئ، وإذا كان الوسيط يعلم بظروف النزاع ويقف على اسبابه ومعطياته قبل وقوعه فهذا يعد إخلالا يشترط النزاهة والموضوعية[٣٠].

٤- الكفاءة والاختصاص الفني:- ينبغي إن يتمتع الوسيط بالخبرة والمهارة العالية والقدرة على الاتصال بين طرفي النزاع ومساعدتهما في الحوار لتسوية النزاع، والقدرة على تحليل معطيات النزاع، وتفهم مواقف طرفيه[٣١].

مما تقدم، ينبغي على من يقوم بدور الوسيط، إن يكون متمتعاً بالأهلية القانونية، وبحقوقه المدنية، ومحايداً ومستقلاً، ومحمود السيرة وحسن السمعة، ومتمتعاً بالصلاحية للقيام بمهمة الوساطة.

الفرع الثاني: حقوق الوسيط والتزاماته.

بالرغم من تمتع الوسيط بمجموعة من الحقوق عند مباشرة مهمة الوساطة فأنه يفرض عليه مجموعة من الالتزامات عند قيامه بمهامه، وذلك بمقتضى عقد الوساطة المبرم بين الوسيط وبين طرفي النزاع، وبالتالي تعتبر التزامات كل منهما التزامات ارادية مصدرها عقد الوساطة المبرم بينهما، كما يمكن اعتبار التزامات الوسيط مدنية فيمكن اجباره على تنفيذها إذا لم يقم بتنفيذ مهمة الوساطة اختياراً تنفيذاً عينياً امكن الزامه بتنفيذ التزامه بمقابل إي عن طريق التعويض، ويجب على الوسيط في سبيل حل النزاع إن يبذل مساعيه للتقريب بين وجهات نظر طرفي النزاع.

وتنقسم التزامات الوسيط إلى مجموعتين وذلك بحسب مراحل الوساطة، فهناك التزامات تنشأ عند مباشرة الوساطة، واخرى عند انتهاء الوساطة، وهو ما نوضحه في هذا الفرع:-

التزامات الوسيط عند مباشرة الوساطة بالتزامات عدة هي:-

١ - التزام الوسيط باحترام الواجبات السلوكية والأخلاقية للوسطاء:- ينبغي على الوسيط عدم الاتصال بطرفي النزاع للسعي نحو اختياره أو تعيينه وسيطاً والقيام بمهمته دون تحيز، وعدم قبوله هدايا أو مزايا مباشرة أو غير مباشرة من احد طرفي النزاع، والحفاظ على اسرار طرفي النزاع وعدم إفشائها، ويجب على الوسيط الوقوف دائما على مسافة واحدة من الإطراف المتنازعة، لان مجرد شعور احد الإطراف بأن الوسيط متحيز ولو قليلاً لهذا الطرف دون الأخر، فأن مهمته سيكون مآلها الفشل حتما، وقد نصت لوائح العديد من مراكز الوساطة على قواعد سلوكية من ذلك المادة (٧) من قواعد الوساطة بمركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي النافذ عن أول يناير ٢٠١٣ بقولها:

أ - يجب على من يرشح ليكون وسيطاً إن يقدم للمركز خلال (١٧ايام)، من تاريخ اخطاره بالترشيح اقراراً موقعاً يؤكد بموجبه حيدته، واستقلاله، ويفصح فيه عن أية وقائع أو ظروف قد يكون من شأنها التأثير أو أثارة الشكوك حول حيدته أو استقلاله أو يفهم منها وجود تعارض مصالح، يخطر المركز الأطراف دون ابطاء

بهذا الافصاح، فاذا اعترض احد الأطراف خلال (٧ ايام) من تاريخ اخطاره بالافصاح على تعيين الوسيط يتولى المركز بتعديله.

ب - يقوم الوسيط بالإفصاح للأطراف ودون ابطاء عن أية وقائع أو ظروف يتبينها اثناء الوساطة ويكون من شأنها أثارة الشكوك من وجهة نظر الإطراف حول حيدته، أو استقلاله، لأي من الإطراف الاعتراض على استمرار الوسيط، وفي هذه الحالة يتولى المركز تبديله، وهذا ما أخذت به لائحة الإجراءات إمام الغرفة العربية للتحكيم والتسوية الودية للمنازعات لعام ٢٠١٣، بنصها في المادة ٣/٦١ على انه (يجب إن يكون الوسيط المختار - أو المعين على درجة عالية من الكفاءة والخبرة في مجال المنازعة، كما يجب إن يكون محايداً، ومستقلاً، ليس له مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في تلك المنازعة، ومتمتعاً بالأخلاق السامية والسمعة الحسنة، وعليه إن يفصح عند قبوله مهمته عن أية ظروف من شأنها إثارة الشكوك حول نزاهته، أو حياده، أو استقلاله[٣٢].

ونصت المادة (١٨) من قواعد إجراءات الوساطة لمركز حل الخلافات التجارية بالاردن على ضوابط الواجبات السلوكية، والاخلاقية للوسيط على انه (لا يجوز للوسيط إن يتولى مهام المحكم أو الوكيل أو المستشار لأحد الفقراء في إي إجراءات قضائية أو تحكيمية تتعلق بصورة مباشرة أو غير مباشرة بالنزاع الذي توسط فيه، كما لا يجوز للفرقاء دعوة الوسيط لأداء الشهادة في مثل هذه الإجراءات)، وكذلك نصت المادة (١٩) على انه (يلتزم كل طرف في عملية الوساطة كما يلتزم الوسيط بالامتناع عن استعمال الآراء والمقترحات التي تقدم بها الطرف الأخر بصدد حل محتمل للنزاع، أو إي من الاقترحات المقدمة من قبل الوسيط أو أية واقعة تشير إلى إن احد الإطراف كان مستعداً لان يقبل مشروع اتفاق تقدم به الوسيط ضد الطرف الأخر، في إي إجراء قضائي أو تحكيمي أيا كانت طبيعته).

ج - التزام الوسيط باحترام حدود نطاق الشخصي والموضوعي لمهمة الوساطة، يجب على الوسيط الالتزام، والتقييد بحدود النطاق الشخصي والموضوعي لاتفاق الوساطة بين طرفي النزاع مالم يتفق طرفي النزاع، في اتفاق لاحق بمد نطاق اتفاق الوساطة، فلا يجوز للوسيط التعرض لمسائل بين طرفي النزاع لا تدخل في النطاق الموضوعي لاتفاق

الوساطة بينهما، فلا يتعرض لمسائل لم تطلب منه، ولا لمسائل أكثر مما طلبها طرفي النزاع، فيتحدد اختصاص الوسيط في مهمة الوساطة، ويظل هذا التحديد ثابتاً دون تغيير مالم يتفق طرفي النزاع على غير ذلك باتفاق لاحق، ويجب على الوسيط عدم التعرض الا للمسائل المطلوبة منه فقط، دون زيادة أو نقصان، ولا يقبل الطلبات الاضافية ولا المقابلة الا إذا كانت مرتبطة بموضوع النزاع الاصلي ارتباطاً لا يقبل التجزئة مالم يتفق طرفي النزاع على غير ذلك باتفاق لاحق، اعمالاً لقاعدة العقد شريعة المتعاقدين، كما لا يجوز للوسيط تمديد النطاق الشخصي لاتفاق الوساطة الا بموافقة طرفي النزاع باتفاق لاحق، فلا يجوز إدخال أو السماح بتدخل أشخاص غير إطراف اتفاق الوساطة في إجراءات عملية الوساطة، ولا في التوصية[٣٣].

د- التزام الوسيط بأداء مهمته بنزاهة وعدالة مع احترام مبدأ للسرية الوساطة يجب على الوسيط الالتزام بأداء مهمته بنزاهة وعدالة، فقد يقوم بالدور الارشادي، لطرفي النزاع عن طريق تقديم الدعوة لهما بتقديم ايضاحات حول واقعة يرى انها ضرورية لحل النزاع، فيجب على الوسيط عدم الانحياز لأحد طرفي النزاع أو ضده، بل العمل بحيطة وحذر شديدين، وقد نصت القاعدة الثالثة من قواعد سلوك الوسطاء بالمركز الدولي للوساطة والتحكيم بالرباط على نزاهة الوسيط بقولها (يجب على الوسيط إن يتصرف، في كل الظروف، بطريقة نزيهة مع كل الإطراف، ومع كل مشارك اخر في الوساطة، وان يسير على هذا المنوال في إي وقت، كما يجب عليه التصرف بشكل متساو مع الإطراف طيلة فترة الوساطة [٣٤]، ويجب على الوسيط احترام مبدأ سرية الوساطة، والا وقع تحت طائلة المسؤولية القانونية، فجلسات الوساطة تكون سرية، ولا يجوز حضور احد ممن ليس له علاقة بالنزاع، مالم يتفق طرفي النزاع على غير ذلك، وذلك استناداً إلى خصوصية منازعة الوساطة.

ويشمل نطاق الحضر على الوسيط عدم إنشاء افشاء اسرار إجراءات الوساطة والجلسات وتسريب المعلومات،والوثائق، والأدلة الخاصة بعملية الوساطة والاستفادة بالمعلومات مادياً ومعنوياً، ويلتزم الوسيط ومن يساعده من خبراء وغيرهم بالمحافظة على الاسرار المهنية التي تصل إلى عملهم اثناء نظرهم النزاع المعروض على إجراء الوساطة، والا كان للمضرور من افشاء هذه الاسرار، مطالبتهم بالتعويض وفقاً للقواعد العامة في المسؤولية[٣٥].

وقد نص الفصل (٦٦/٣٢٧) من قانون المسطرة المدنية المغربي رقم (٥-٨) على انه (يلزم الوسيط بوجوب كتمان السر المهني بالنسبة إلى الاغيار وفق المقتضيات وتحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في القانون الجنائي المتعلقة بكتمان السر المهني، ولا يجوز إن تثار ملاحظات الوسيط والتصاريح التي يتلقاها إمام القاضي المعروض عليه النزاع الا باتفاق الإطراف ولا يجوز استعمالها في دعوى أخرى)، ونصت المادة (١٠٠٥) من قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري الجديد رقم (٩\٨) على إن (يلتزم الوسيط بحفظ السر ازاء الغير)، وكذلك نصت المادة (١٣) من قواعد الوساطة الخاصة بمركز الوساطة والمصالحة فرع مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي على ضوابط الالتزام بسرية الوساطة على إن (جلسات الوساطة سرية، ويجوز للغير حضور الجلسات في حالة موافقة الإطراف والوسيط).

هـ - التزام الوسيط بالمساواة بين طرفي النزاع واحترام مبدأ المواجهة بينهما:- يجب على الوسيط اثناء قيامه بمهمة الوساطة الالتزام بتطبيق مبدأ المساواة بين طرفي النزاع، وان يعامل طرفي النزاع على قدم المساواة ويهيء لكل منهما فرصاً متكافئة وكاملة لعرض مشكلته ووجهة نظره، وذلك حتى تتحقق ثقة وطمأنية طرفي النزاع في شخص الوسيط، وعملية الوساطة، فيجب على الوسيط إن يساوي بينهما في كل صغيرة وكبيرة حتى في العبارات، والاشارات، لان المساواة سمة من سمات العدل والانصاف، فينبغي على الوسيط المساواة بين طرفي النزاع، بتمكين كل طرف منهما من شرح دعواه، وعرض حجته، وادلته، ودفاعه، واحترام مبدأ المواجهة بين طرفي النزاع باعلام كل منهما بطلبات خصمه، ودفاعه، ومناقشته لضمان حسن اداء العدالة[٣٦]. وبهذا فأن التزامات الوسيط عن بدء إجراءات الوساطة تتلخص في احترام لقواعد السلوكية والاخلاقية للوسطاء، التي تتضمن المساواة بين إطراف النزاع والتقييد بنطاق الخصومة، والتعامل بحيدة وعدالة والحفاظ على سرية إجراءات الوساطة.

ثانياً:- التزامات الوسيط عند انتهاء الوساطة:- يلتزم الوسيط ببذل مساعيه وجهوده للتقريب في وجهات النظر والوصول إلى حل مرضي لطرفي النزاع، فيقع على عاتق الوسيط التزامات عند انتهاء الوسيط، وهذه الالتزامات تكون بطبيعتها إما التزامات ايجابية، أو سلبية، وتتمثل هذه الالتزامات عند انتهاء الوساطة في[٣٧].

١- **الالتزامات الايجابية:-** عندما تتم الوساطة سواء لدى احد مراكز الوساطة، ام تمت لدى شخص طبيعي، ففي الحالتين، ينبغي على الوسيط إن يحرر محضراً أو تقريراً نهائياً، يثبت فيها ما تم عرضه من وقائع، وما قدم من مستندات، وادلة، ودفوع، وغيرها، ونتيجة عملية الوساطة إي ما انتهت إليه سواء باتفاق تسوية ودية، أو حتى اثبات فشل وعدم نجاح مساعي الوساطة ورفض إطراف النزاع والاقترحات وتوصيات الوسيط، ويتم التوقيع على المحضر من قبل الإطراف والوسيط.

وتتجلى أهمية هذه الوثيقة في اثبات استنقاذ الوساطة، كطريق ودي لحل خلافات ومنازعات الطرفين، لاسيما إذا كان مطلوباً للدخول في مرحلة تالية من حل تلك الخلافات مثل المحاكم أو التحكيم، وكذلك تتجلى اهميتها في حالة الحاجة للتصديق عليها، أو تنفيذ ما جاء فيها.

٢- **الالتزامات السلبية:-** تتمثل هذه الالتزامات في الامتناع عن نظر ذات النزاع قضاياً أو محكماً، حيث تستلزم المبادئ والاخلاقيات المهنية، ومنها النزاهة والحياد والموضوعية، لا يدخل الوسيط في أية عملية لتسوية ذات النزاع قضائية، كانت أو غير قضائية، وفي ذهنه افكار مسبقة عن وقائع النزاع، ومواقف إطرافه وطلباتهم، والا كان في ذلك قضاء بناء على علمه الشخصي، وهو أمر غير جائز قانوناً، يؤدي إلى بطلان القرار أو الحكم الذي يصدره، وعلى هذا الالتزام السلبي نصت المادة(١٢) من القانون النموذجي للتوفيق التجاري الدولي اليونسيترال لعام (٢٠٠٢) بقولها (لا يجوز للموفق (الوسيط) إن يقوم بدور محكم في نزاع شكل أو يشكل،موضوع إجراءات التوفيق أو في نزاع اخر كان قد نشأ عن العقد ذاته، أو عن العلاقة القانونية ذاتها، أو عن إي عقد، أو علاقة قانونية ذات صلة به، مالم يتفق الطرفان على خلاف ذلك).

ومن الالتزامات السلبية ايضا، هي الالتزام بخصوصية اعمال الوساطة، وهو التزام ليس له علاقة بالسرية، التي تكلمنا عنها في الالتزامات التي تنشأ عند مباشرة الوساطة، وإنما الأمر يتعلق بمرحلة ما بعد انتهاء عملية الوساطة من حيث عدم الإفصاح عن الآراء والقرارات والأدلة التي تم مناقشتها اثناء سير الوساطة وتم الانتهاء به[٣٨].

وبهذا فأن التزامات الوسيط عند انتهاء الوساطة تتمثل في إصدار قرار يحسم عملية الوساطة سواء كانت بالنجاح ام بالفشل، ويتم ذلك في وثيقة خاصة، كما على الوسيط الامتناع عن الافصاح عن القرارات والأدلة، والمناقشات التي تمت في عملية الوساطة وذلك حفاظاً على حقوق طرفي المنازعة، إلى جانب الالتزامات الملقاة على عاتق الوسيط، فأنه مقابل ذلك يتمتع بمجموعة من الحقوق من الحقوق عند قيامه بمهامه وذلك بمقتضى عقد الوساطة المبرم بينه وبين طرفي النزاع، ومن تلك الحقوق:-

١- حق الوسيط في الاتعاب والمصاريف والتعويض:- يقصد باتعاب الوسيط المبالغ المالية التي يحصل عليها الوسيط كمقابل للعمل والجهد والعناء الذي يبذله اثناء القيام بعملية الوساطة، ويقصد بالمصاريف المبالغ المالية التي ينفقها الوسيط لإتمام إجراءات الوساطة، إما التعويض فهو المبالغ المالية التي يستحقها الوسيط مقابل خطأ طرفي النزاع أو احدهما الذي ترتب عليه ضرراً مادياً أو ادبياً طبقاً للقواعد العامة في المسؤولية المدنية، كما لو طلب احد طرفي النزاع برد أو عزل الوسيط دون مبرر قانوني لمجرد التشهير به وإساءة سمعته، وكان ذلك بسوء نية، وتتحد الإتعاب والمصاريف من خلال الاتفاق بين الوسيط وبين طرفي النزاع، أو يتم تحديدها من خلال أنظمة، ولوائح مؤسسات، وهيئات، ومراكز الوساطة المختلفة).

٢- حق الوسيط في احترامه و وتقديم المعونة له، ومساعدته على فض النزاع:- من حق الوسيط على طرفي النزاع بمجرد قبوله مهمة الوساطة واحترامه، وتوقيره وعدم الاساءة إليه، كما ينبغي على إطراف النزاع تقديم جميع الطلبات والبيانات وادلة الإثبات، وكل ما يستلزم لإتمام عملية الوساطة، وعلى طرفي النزاع ايضا، احترام الوسيط ومعاملته بحسن نية، واتباع ما يقرره من تعليمات والتعاون معه بحسن لحل النزاع بطريقة سريعة وسلمية، ومساعدته بتقديم الايضاحات والمعلومات الضرورية والأدلة المفيدة لاضهار الحقيقة والعدالة.

٣- حق الوسيط في عدم عزله دون مبرر قانوني:- يجب على الوسيط عند قبوله مهمة الوساطة إن يكشف لطرفي النزاع عن الظروف والوقائع التي من شأنها اثارة الشكوك حول حياده واستقلاله حتى لا يكون عرضة للعزل فيما بعد، مما يؤدي إلى

عرقلة سير عملية الوساطة، واساءة لسمعة الوسيط، والعزل قد يكون صريحاً أو ضمنياً، كامتناع طرفي النزاع عن حضور جلسات عملية الوساطة مع الوسيط المعزول، وتعيين وسيط اخر بديل للقيام بنفس مهمة الوسيط المعزول، وقد يقوم طرفي النزاع بإقالة الوسيط - وهو حق يمتع به إطراف النزاع طيلة مراحل سير عملية الوساطة - حتى لو لم تتوفر إي ظروف من شأنها إن تثير شكوكاً حول استقلاله، فيلتزم طرفي النزاع تجاه الوسيط المقال بالتعويض وفقاً للقواعد العامة في المسؤولية المدنية، لانه في تلك الحالة يعتبر عزلاً دون مبرر شرعي، يوجب المساءلة القانونية، هذا من جهة ومن جهة أخرى، يحق للوسيط في التنحي عن مهمة الوساطة، إذا كان هناك مبرر شرعي، كأن تستجد من الظروف والاسباب مما يضطر الوسيط إلى تقديم استقالته، أو التنحي في إي مرحلة من مراحل سير عملية الوساطة خاصة عندما يقدم الوسيط مبرراً مشروعاً لذلك.

المبحث الثاني

إجراءات الوساطة الالكترونية

ترتكز الوساطة الالكترونية كنوع من أنواع حل النزاعات على روح التعاون والتفاهم والاتفاق فيما بين الأطراف، لكنها لا تتوصل إلى حل دون تدخل شخص ثالث (الوسيط)، المتدخل الذي يحاول إقامة تواصل فعّال بين الأطراف المتنازعة بغية تفادي الطرق القضائية أو طرف حل النزاعات الملزمة للأطراف، وحثهم على التفاعل الايجابي، ويقوم ايضا بتقريب وجهات النظر للأطراف والغاء الحواجز بينهم بغية إقامة الثقة الضرورية لتمكنه من إصدار اقتراح صيغة حل نهائي تمهيدا للوصول لتسوية مرضية للطرفين أو قد يرفض. وتلعب الأدوات التكنولوجية دورا اساسيا في آلية الوساطة الالكترونية لانها تمكن الأطراف بتبادل الآراء والمناقشات بسهولة عبر الانترنت، ويتم الاحتفاظ بالبيانات الخاصة بشكل سري وآمن.

وتبدا الوساطة الالكترونية عندما يعلن الأطراف رغبتهم بالدخول إلى هذه الخدمة، وعند تعيين الوسيط - سواء من قبل المركز أو من قبل طرفي النزاع - يقوم بدوره بالاتصال بطرفي النزاع لتبدا جلسات الوساطة التي تتم بسرية تامة، وتنتهي الإلية باحتمالات عدّة، فقد يتم اتفاق الأطراف على حلاً مرضياً ، اوقد تفشل المساعي فيما بينهم، ولا يتم الوصول

إلى اتفاق، أو يبرم الأطراف اتفاقا بالانتقال إلى التحكيم لتسوية النزاع.

وقامت غالبية مراكز الوساطة الالكترونية بتحديد قواعد وإجراءات سير عمليات الوساطة عبر الانترنت بدءاً من تعبئة تقديم الطلب الكترونيا، ومرورا بعقد جلسات الوساطة، وما تستلزمه من إجراءات، وانتهاءً بتسوية النزاع، وهو ما نوضحه على النحو الاتي:-

المطلب الأول

سير إجراءات الوساطة

تسري آلية الوساطة الالكترونية عندما يقوم المدعي بإيداع طلب وساطة الكترونية عبر تعبئة نموذج الكتروني سري، وعلى مقدم الطلب إن يكون واضحا ودقيقا وعليه ايراد ملخصا عن شكواه، وإذا قبل طلب الوساطة المقدم منه، يستلم جوابا الكترونيا بالقبول مع رمز دخول، وكلمة سر تسمح له الولوج إلى قاعدة الوساطة الالكترونية، لذا نحاول في هذا المطلب بيان كيفية بدء إجراء الوساطة على شبكة الانترنت وعلى النحو الأتي:-

الفرع الأول: تقديم الطلب الكترونيا.

تبدأ عملية الوساطة الالكترونية بتعبئة الطلب المخصص لذلك مسبقا على موقع المركز الالكتروني، والمتضمن البيانات الشخصية لطالب الوساطة، وملخصا عن موضوع النزاع، والطرف الأخر وكيفية الاتصال به، وباستلام المركز للطلب ودراسته وقبوله، يقوم بإرسال تأكيد للطالب يخطره من خلاله بقبول الطلب، ونعالج تقديم الطلب الكترونيا لبعض المراكز التي تقدم خدمة الوساطة على النحو الأتي:-

أ- تقديم الطلب:

أولاً:- تقديم الطلب على وفق لمركز ECODIR:- تم تصميم منصة ECODIR من ثلاث مراحل، الأولى (التفاوض) والثانية (الوساطة) والثالثة (إصدار توصية)، وبالتالي قد يكون الشخص طالبا للوساطة الالكترونية بشكل مباشر، فعندما يتقدم طالبا خدمة الوساطة عليه الدخول إلى الموقع وتعبئة طلبا الكترونيا، يحتوي على معلومات عن طالب الوساطة وملخص عن موضوع النزاع، وعن الطرف الأخر من حيث ذكر الاسم والبريد الالكتروني وملخص موضوع النزاع.

ولكن قد يكون الشخص سبق إن خاض مرحلة التفاوض، ولم يتوصل إلى حل مرضي مع الطرف الأخر، يقترح عليهم نظام ECODIR المشاركة في وسيلة الوساطة، في هذه المرحلة يتم تعيين وسيط مستقل يقوم إلى حل يتناسب مع مصالحهم المتبادلة [٣٩]، وأيا كان الامر على طالب الوساطة املاء النموذج الخاص بطلب الوساطة، وذلك من خلال دخول الموقع وتعئبة استمارة الطلب، وكما مبين في ادناه:-

الشكل يمثل نافذة من منصة ECODIR

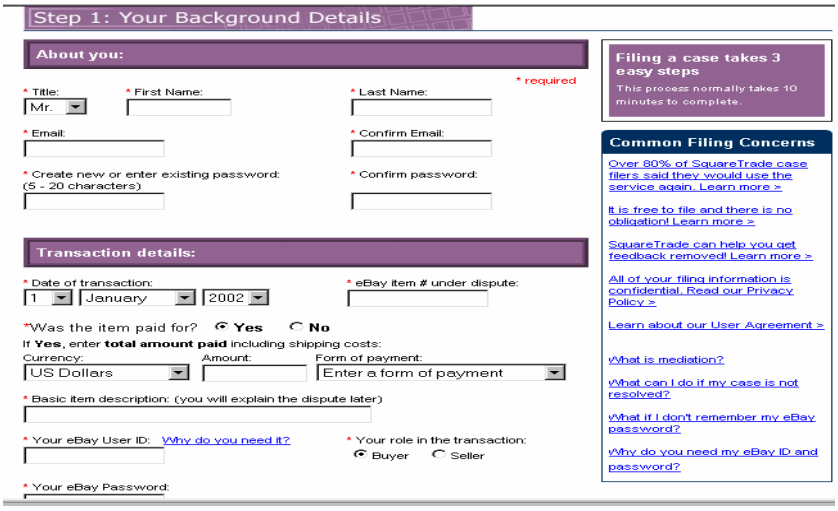
وهي استمارة طلب الوساطة، وتحتوي على معلومات للطرفين وموضوع النزاع (وقد تقدم الاشارة اليه في طلب التفاوض).

ثانياً:-تقديم الطلب على وفق مركز Square trade:- تبدأ الإجراءات في مركز Square trade عندما يقوم المدعي بملي استمارة المطالبة على شبكة الانترنت ، وتحتوي هذه الاستمارة على اسم المدعي وعنوانه الالكتروني وتفاصيل النزاع، وادخال جميع المعلومات ذات الصلة على شكل الكتروني، ويلاحظ إن منصة Square trade تميز بين ملئ الاستمارة من قبل البائع ام المشتري، إذ لكل منهم إجراءاته الخاصة، لان اغلب المتنازعين هم من زبائن موقع (eBay) الذي هو من يرعى مركز Square trade لتوفير درجة عالية من المصداقية للمستخدمين، الا إن ذلك لا يمنع الغير من الدخول إلى موقع Square trade لطلب خدمة الوساطة[٤٠].

الشكل يمثل واجهة Square trade

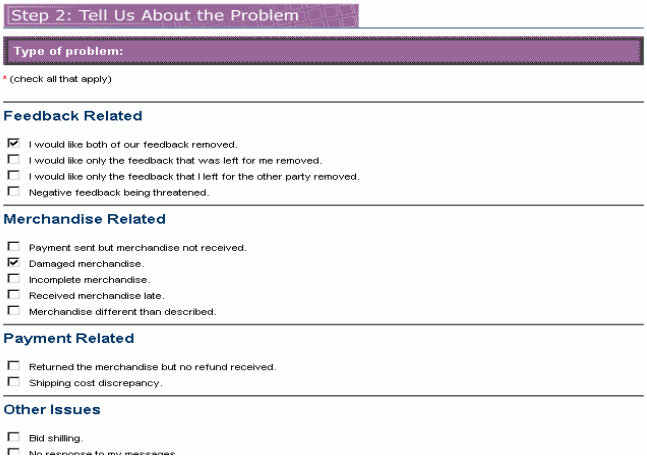
ويستطيع الاطراف الوصول إليها من خلال الدخول إلى الموقع الرسمي للمركز

trade. Square.ww http:\\w



الشكل يمثل نافذة من منصة Square trade

وهي الخطوة الأولى لتقديم الطلب والمتضمنة حقول تخص طرفي النزاع من ذكر اسماؤهم وعناوين البريد الالكتروني وانشاء حساب وكلمة المرور تمكنهم من الدخول الى المنصة فيما بعد ، وكذلك حقول تتعلق بتفاصيل مشكلة النزاع؛ من حيث تحديد هوية الطرف كونه بائع او مشتري وتفاصيل الصفقة واسباب النزاع.


Step 2: Tell Us About the Problem

Type of problem:

* (check all that apply)

Feedback Related

- [x] I would like both of our feedback removed.
- [ ] I would like only the feedback that was left for me removed.
- [ ] I would like only the feedback that I left for the other party removed.
- [ ] Negative feedback being threatened.

Merchandise Related

- [ ] Payment sent but merchandise not received.
- [x] Damaged merchandise.
- [ ] Incomplete merchandise.
- [ ] Received merchandise late.
- [ ] Merchandise different than described.

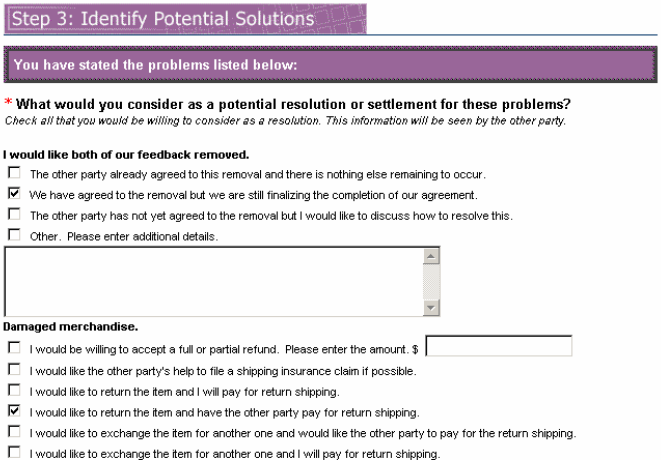
Payment Related

- [ ] Returned the merchandise but no refund received.
- [ ] Shipping cost discrepancy.

Other Issues

- [ ] Bid shilling.
- [ ] No response to my messages

وتعد هذه النافذة **الخطوة الثانية** والتي تشمل مجموعة من الخيارات موجهة الى طالب الوساطة وينبغي ان يختار من ضمنها تحديد القضية وتوضيح ردود فعل الطرفين حول الحلول المقدمة لهم. ومجموعة اسئلة لوصف مشكلة النزاع.


Step 3: Identify Potential Solutions

You have stated the problems listed below:

* **What would you consider as a potential resolution or settlement for these problems?**

Check all that you would be willing to consider as a resolution. This information will be seen by the other party.

I would like both of our feedback removed.

- [ ] The other party already agreed to this removal and there is nothing else remaining to occur.
- [x] We have agreed to the removal but we are still finalizing the completion of our agreement.
- [ ] The other party has not yet agreed to the removal but I would like to discuss how to resolve this.
- [ ] Other. Please enter additional details.

Damaged merchandise.

- [ ] I would be willing to accept a full or partial refund. Please enter the amount. $
- [ ] I would like the other party's help to file a shipping insurance claim if possible.
- [ ] I would like to return the item and I will pay for return shipping.
- [x] I would like to return the item and have the other party pay for return shipping.
- [ ] I would like to exchange the item for another one and would like the other party to pay for the return shipping.
- [ ] I would like to exchange the item for another one and I will pay for return shipping.

الشكل يمثل نافذة من منصة Square trade

وتعد الخطوة الثالثة في تسوية النزاع،وتتضمن قاعدة بيانات لمجموعة من خيارات تساعد الاطراف على تجزئة المشكلة للوصول لحل.

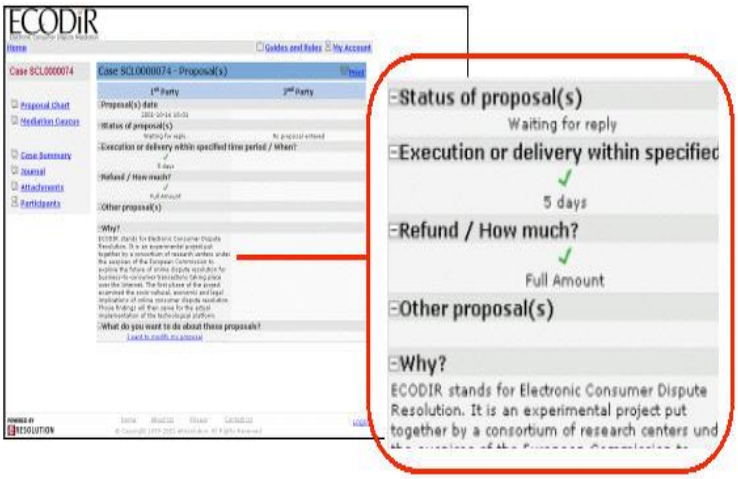
ثالثاً:- تقديم الطلب على وفق لمركز لـ ((Cyber tribunal :- يقدم مركز Cyber tribunal خدمات الوساطة والتحكيم، وبالنسبة للوساطة تبدأ الإجراءات من خلال تقديم طلب الكترونيا إلى وحدة الاستقبال الذي يتضمن - إي الطلب - معلومات اساسية عن إطراف النزاع، وعناوين بريدهم الالكتروني، وطبيعة النزاع وظروفه، والغرض المنشود من الطلب(٤١).

رابعاً:- تقديم طلب الوساطة على وفق لمشروع القواعد الإجرائية:- مشروع القواعد الإجرائية، أشار إلى إن إجراءات تسوية المنازعات تتم تلقائيا، بمعنى إذا لم يتم التوصل إلى اتفاق بين الطرفين غير التفاوض الالكتروني تنتقل الإجراءات إلى الوساطة، وعلى مقدم خدمات التسوية إن يبادر فورا إلى تعيين محايد، وعلى الطرفين تقديم المعلومات الخاصة بقضيتهم عبر تعبئة طلبا الكترونيا بذلك (٤٢).

ب - توجيه الاشعار

حتى نحقق الهدف من الوساطة الالكترونية، وحتى تتاح لكل طرف فرصة متكافئة للوصول إلى تسوية مرضية، يتعين اشعار طرفي النزاع بقبول طلب الوساطة، ونحاول في هذا الفرع بيان كيفية توجيه الاشعار على وفق لبعض مراكز الوساطة وعلى النحو الأتي:-

١- توجيه الاشعار على وفق لقواعد مركز (ECOEIR):- عند تعيين الوسيط يتم الاشعار تلقائيا، حيث تبدأ الوساطة من تاريخ تعيين الوسيط، وقبل إن يتخذ الوسيط إي مقترح، ينبغي على مقدم خدمة التسوية إن يوجه اشعار إلى الطرفين، وذلك من خلال إرسال رسالة إلى موقعهم الالكتروني تفيد باختيار وسيط - يحق للإطراف الاعتراض على الوسيط واستبداله باخر- وعند توجيه الاشعار تبدأ مرحلة الوساطة(٤٣).



الشكل اعلاه نافذة من منصة ECODIR

عندما يقدم الطرف الاول القضية الى المنصة ويصل اليه اشعار بقبولها بعدها يتم توجيه اشعار للطرف الثاني عبر بريده الالكتروني والنافذة اعلاه تمثل كيفية توجيه الاشعار.

٢ - **توجيه الاشعار على وفق لقواعد مركز Square trade**:- بمجرد قيام المدعي بإكمال استمارة التقديم، مزود الخدمة في المركز يقوم وعبر البريد الالكتروني الاتصال بالمدعي لإبلاغه قبول القضية، ورمز دخول كلمة سر تسمح له الولوج إلى قاعدة الوساطة الالكترونية، ومن ثم يجري إبلاغ الطرف الأخر عبر بريده الالكتروني، ليتم التواصل فيما بينهم وتبادل الآراء حول القضية(٤٤).

٣- **توجيه الاشعار على وفق لمشروع القواعد الإجرائية**:- على وفق لمشروع القواعد الإجرائية، يرسل الطرف الأول (المطالب) إلى مقدم خدمات التسوية الحاسوبية اشعارا من خلال استمارة خاصة في منصة التسوية، وينبغي إن يشفع الاشعار بكل المستندات والأدلة التي يستند اليها المطالب، ومن ثم يقوم مقدم خدمات التسوية الحاسوبية الاشعار إلى الطرف الأخر، وبالتالي تبدأ إجراءات التسوية عند اشعار الطرفين(٤٥).

الفرع الثاني: دفع المصاريف والرسوم.

يرتكز نظام الدفع، أساسا على النقد الذي اعتمد في التعاملات التقليدية، إلى إن

سادت ظاهرة المعلوماتية، فبدأ التعامل على اساسها نظرا لمزاياها من حيث السرعة والكلفة، إن وسائل الدفع الحديثة هي عبارة عن تسوية المعاملات المالية الكترونيا، بحيث إن الدفع الكتروني يعني استخدام أجهزة الحاسوب أو شبكة الانترنت، واستخدام تقنيات الكمبيوتر أو الاتصالات الحديثة، كوسائل جوهرية في تنفيذ عمليات الدفع، كما إن الطبيعة الدولية للتجارة الالكترونية توجب على المتعاملين إيجاد لغة نقدية موحدة تلائم بيئتها، الا وهي النقود الالكترونية وهناك وسائل دفع الكتروني عديدة [٤٦] منها:-

١ - مزود الخدمة الالكترونية

٢- النقود الالكترونية مثل:-

أ - البطاقات البلاستيكية.

ب- المحفظة الالكترونية.

ج- الشيكات الالكترونية.

د - العملات الذهبية.

٣- الوسائل الالكترونية المباشرة مثل:-

أ - الدفع عن طريق الصراف الآلي.

ب- الدفع عن طريق نقاط البيع.

ج- الدفع عبر الهاتف أو الوحدات المرئية.

ج- الشيكات الالكترونية.

د - العملات الذهبية.

٣- الوسائل الالكترونية المباشرة مثل:-

أ - الدفع عن طريق الصراف الآلي.

ب- الدفع عن طريق نقاط البيع.

ج- الدفع عبر الهاتف أو الوحدات المرئية.

د- الخدمات المصرفية عبر الشبكات أو الانترنت، وغير ذلك.

ولما كانت بعض مراكز خدمات تسوية المنازعات الالكترونية، تشترط دفع مصاريف لقاء الخدمة أو كأجور للوسطاء، فالتعامل صار قائما على استخدام وسائل الدفع التي تتلائم مع البيئة الالكترونية، الا وهي الدفع الالكتروني، لذا سوف نتطرق لبعض هذه الوسائل وعلى النحو الأتي:-

١- **مزود الخدمة الالكترونية (الدفع عبر مزودي الخدمة الالكترونية):-** عبارة عن شركات تقوم بعمليات الدفع بدلا من المصرف، إذ تعتبر هذه الشركات أكثر مرونة من البنوك بالنسبة إلى زبائنها، اذ تستخدم تقنيات حديثة جعلت من خدماتها أكثر سرعة وأكثر تنوعا - أحيانا- من خدمات البنوك، وقد لجأ التجار إلى خدماتها نظرا لارتفاع الرسوم التي تطلبها البنوك لاداء مثل هذه الخدمات، كما إن التدقيق الذي يقوم به البنك يتطلب وقتا للموافقة على العملية، الذي يؤخر تسويق وبيع السلعة لتجار التجزئة، مما يدفعهم إلى الدفع عبر مزودي الخدمات للدفع الالكتروني لانها أكثر مرونة، وتكسبهم الوقت نسبة لسرعة التجارة الالكترونية(٤٧).

٢- **النقود الالكترونية:-** وهي مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية إن تحل فعليا محل تبادل العملات الورقية إي هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية العادية، وتتمثل هذه النقود في الاشكال التالية:-

- البرمجيات الالكترونية:- هناك أنظمة برمجية تتيح مكافئا الكترونيا لا يحتاج إي بطاقات بلاستيكية، إي أنها أنظمة تعتمد عليه برمجيات مخصصة بدفع النقود عبر الانترنت، وعليه يكون نظام النقود الالكترونية المعتمد بالكامل عبر برمجيات فعالا وناجحا، لابد من وجود ثلاثة إطراف هي (الزبون، المتجر، البائع، الطرف الملازم لهم وهو البنك الالكتروني)، ولابد من إن يتوافر لدى طرف البائع برنامج النقود الالكترونية نفسه، ومنفذ إلى الانترنت، كما يجب إن يكون للمتجر والعميل حساب مصرفي في البنك الالكتروني، ومن طريق منه البرمجيات أصبح ممكنا فعلا استخدام النقود الالكترونية لإتمام عمليات الشراء والبيع والدفع

عبر الانترنت، كما يتيح هذه البرمجيات إرسال النقود الالكترونية على هيئة رسالة مضافة في رسالة بريد الالكتروني[٤٨].

المطلب الثاني

جلسات الوساطة

إن الوساطة الالكترونية، لا تقتصر علي طرفي النزاع، انما تتطلب تدخل شخص ثالث (وسيط)، يكون الوسيط دوما حكما شخصيا طبيعيا فهو مدعو من قبل إطراف النزاع لمساعدتهم على التوصل إلى اتفاق، ولا يمكن في الواقع وضع صفات محددة مسبقا للوسيط الذي يقوم بدور الوساطة، لأنها تتضمن متطلبات ذات طبيعة نفسية تشتمل على مقدرة الاستماع وانتهاز الفرص، ولكن إي شخص يقوم بهذه المهمة ينبغي إن يتحلى بالثقة والحيادية والموضوعية، والقدرة على الاقناع، فالوساطة هي عملية حيوية، يهدف الوسيط واطراف النزاع من خلالها إلى إقامة أو ربط التواصل وإدارة الخلاف بحيث يكون الهدف النهائي والاخير، هو إيجاد حل مقبول لكلا

الفرع الأول: تواصل الوسيط مع الأطراف.

يعطي بعض موردي خدمات حل النزاعات على شبكة الانترنت الأطراف صلاحية تعيين الوسيط عن طريق اختياره عبر لائحة أسماء مع بيانات مختلفة متوافرة على الموقع، إما البعض الأخر، فيقومون بالاتصال بالمدعي عليه لأخذ موافقته على استعمال الخدمة، وذلك قبل تسجيل الطلب، وتعيين الوسيط، فاذا وافق على استعمال الخدمة، يعين الوسيط وتنطلق آليه الوساطة[٤٩]، وبعد تعيين الوسيط - سواء من قبل الأطراف أو من قبل المركز - وفور ابلاغه لقرار التعيين يقوم الوسيط بدعوة الطرف الأخر بواسطة البريد الالكتروني إلى ولوج موقع الكتروني بحيث يشرح له طلبات الطرف الأخر مقدم طلب الوساطة الالكترونية، ويعتبر هذه الموقع المخصص للقضية، مكان للنقاش بين الأطراف، يدخل بعدها الوسيط الالكتروني في اتصال مع المدعي بغية معرفة موضعه، وتوقعاته من استعمال خدمة الوساطة الالكترونية، كذلك يفعل الوسيط مع المدعى عليه، بحيث يحاول معرفة طلباته ونواياه، فاذا كانت مطابقة مع طلبات المدعي، تكون الوساطة ممكنة يباشر بعدها الوسيط بطرح الحلول على الأطراف لمناقشتها[٥٠]، إن المشاركة في الوساطة الالكترونية هي

اختيارية - كما قلنا- لذلك هي أكثر فعالية، عندما يتعاون إطراف النزاع في الوساطة الالكترونية لأجل الوصول إلى حل، ينبغي عليهم، مثلا التحقق يوميا من بريدهم الالكتروني، والاجابة على الرسائل لحين انتهاء آلية الوساطة.

ويدلي كل فريق إمام الوسيط بوجهة نظره، إضافة إلى المعلومات المكملة كالبيانات المالية، التقارير والمستندات التي بحوزتهم، ويبقى الحل بين ايدي إطراف النزاع، لكن الوسيط يقوم بمساعدتهم على التواصل، وعلى استخراج باطن الأمور لتحديد المشكلة، وايجاد الحلول المناسبة(٥١).

مما تقدم سير جلسات الوساطة مع الوسيط، بشكل عام، وسوف نبين بعض التفاصيل الأخرى، على وفق المراكز التي تقدم خدمة الوساطة الالكترونية، وعلى النحو الآتي:-

الفرع الأول: تواصل الوسيط مع الاطراف.

يعطي بعض موردي خدمات حل النزاعات على شبكة الانترنت الأطراف صلاحية تعيين الوسيط عن طريق اختياره عبر لائحة أسماء مع بيانات مختلفة متوافرة على الموقع، إما البعض الأخر، فيقومون بالاتصال بالمدعي عليه لأخذ موافقته على استعمال الخدمة، وذلك قبل تسجيل الطلب، وتعيين الوسيط، فاذا وافق على استعمال الخدمة، يعين الوسيط وتنطلق آليه الوساطة(٥٢)، وبعد تعيين الوسيط - سواء من قبل الأطراف أو من قبل المركز - وفور ابلاغه لقرار التعيين يقوم الوسيط بدعوة الطرف الأخر بواسطة البريد الالكتروني إلى ولوج موقع الكتروني بحيث يشرح له طلبات الطرف الأخر مقدم طلب الوساطة الالكترونية، ويعتبر هذه الموقع المخصص للقضية، مكان للنقاش بين الأطراف، يدخل بعدها الوسيط الالكتروني في اتصال مع المدعي بغية معرفة موضعه، وتوقعاته من استعمال خدمة الوساطة الالكترونية، كذلك يفعل الوسيط مع المدعى عليه، بحيث يحاول معرفة طلباته ونواياه، فاذا كانت مطابقة مع طلبات المدعي، تكون الوساطة ممكنة يباشر بعدها الوسيط بطرح الحلول على الأطراف لمناقشتها(٥٣)، إن المشاركة في الوساطة الالكترونية هي اختيارية - كما قلنا- لذلك هي أكثر فعالية، عندما يتعاون إطراف النزاع في الوساطة الالكترونية لأجل الوصول إلى حل، ينبغي عليهم، مثلا التحقق يوميا من بريدهم الالكتروني، والاجابة على الرسائل لحين انتهاء آلية الوساطة.

ويدلي كل فريق إمام الوسيط بوجهة نظره، إضافة إلى المعلومات المكملة كالبيانات المالية، التقارير والمستندات التي بحوزتهم، ويبقى الحل بين ايدي إطراف النزاع، لكن الوسيط يقوم بمساعدتهم على التواصل، وعلى استخراج باطن الأمور لتحديد المشكلة، وايجاد الحلول المناسبة(٥٤).

مما تقدم سير جلسات الوساطة مع الوسيط، بشكل عام، وسوف نبين بعض التفاصيل الأخرى، على وفق المراكز التي تقدم خدمة الوساطة الالكترونية، وعلى النحو الآتي:-

١- **تواصل الوسيط مع إطراف النزاع على (Cyber tribunal):-** من منظار إجرائي تبدا الوساطة الالكترونية، عندما يعلن الطرف المدعو عن رغبته باستعمال الخدمة، حيث تبدى المناقشات، وتبادل الآراء بين الوسيط وطرفي النزاع، ولكن في حال الرفض يمكن تصور حالتين:-

- **الحالة الأولى:-** يكون المدعو مرتبط ببند تعاقدي، أو بشروط ختم الثقة، كما هي الحالة مع غالبية تجار الشبكة، ففي حال وجود بند وساطة، يصبح ملزم بالمشاركة في وساطة الكترونية، وذلك قبل اللجوء إلى طريق قضائي، وسبب الإلزام يكون اولا حفاظا على الثقة التي اودعت به، وثانيا لعدم خسارة ختم الثقة خاصته.

- **الحالة الثانية:-** يكون المدعو غير مرتبط ببند وساطة سابق أو بموجب يلزمه بالمشاركة في وساطة الكترونية، ففي هذه الحالة قد لا تلقى الوساطة الالكترونية قبولا من قبل الطرف الأخر(٥٥)، لمواجهة هذه المشكلة يقترح موقع (Cyber tribunal) اعتماد مقاربة تسمى بـ(مقاربة الاغواء) (٥٦)، لحمل الطرف الأخر على المشاركة في آلية الوساطة الالكترونية(٥٧).

٢- **تواصل الوسيط مع اطراف النزاع على وفق مركز (ECODIR):-** على وفق لنظام مركز (ECODIR)، فان تعيين الوسيط يكون من قبل الامانة العامة، ولمجرد إن الأطراف توافق على المشاركة في مرحلة الوساطة، يعيين الوسيط الذي ينبغي الأخذ بنظر الاعتبار في تعيينه الخبرة التي يمتلكها، وضمان الاستقلال والحياد إضافة إلى المهارات اللغوية، والثقة التي لها دورا هاما في تعيينه، وموقعه الجغرافي، إذ من الضروري إن يعرف الأطراف بعض المعلومات عن الوسيط الذي سيتم اختياره في

إجراء عملية الوساطة، وقبل إن يتخذ الوسيط إي مقترح، عليه مراسلة طرفي النزاع ليتبادل معهم المعلومات والآراء، ويستمع إلى حججهم والأدلة التي يمتلكونها[٥٨]. وما تجدر الإشارة إليه إن مركز ECODIR، يسمح للوسيط المراجعة والاطلاع على المعلومات والحجج المتبادلة بين طرفي النزاع خلال مرحلة التفاوض - إذا كان الأطراف سبق لهم خوض المفاوضات وفشلا في التوصل لحل - للوقوف على اسباب فشل تلك المرحلة،بعدها يقوم الوسيط بدراسة تفاصيل القضية وأراء طرفي النزاع وحججهم، ويعمل على تقديم الحل المقترح للأطراف لتسوية نزاعاتهم[٥٩].

الشكل يمثل نافذة من منصة ECODIR

الشكل يمثل كيفية اختيار الوسيط من قائمة تحتوي على اسماء لمجموعة وسطاء، معدة مسبقا من قبل المركز، يتيح للمستخدم اختيار احد الوسطاء من خلال النقر على اسم الوسيط (Name).

الشكل يمثل نافذة من نوافذ مركز ECODIR

وبعد اختيار الاطراف للوسيط يقوم بمخاطبتهم لتواصل معهم عبر ارسال رسائل الكترونية تتضمن طلب معلومات اضافية عن مشكلة النزاع للوصول الى حل.

٣- تواصل الوسيط مع إطراف النزاع على وفق لمركز Square trade:- يتم تعيين الوسيط على وفق لنظام Square trade من قبل الامانة العامة التي تقوم باختيار الوسيط استنادا إلى نوع النزاع وطبيعته وايضا على الخبرة التي يمتلكها الوسيط واللغات التي يجيدها ولتنسجم مع لغة طرفي النزاع، الا إن نظام Square trade، يسمح للأطراف الاتفاق على اختيار وسيط من قائمة تحتوي على ما يقارب (١٥٠) وسيط، وبعد الموافقة من كلا الطرفين على عملية الاختيار يبدأ الوسيط بمهامه بأجراء الحوارات والتشاور مع الأطراف، والعمل على تقسيم المشكلة إلى قضايا فرعية، وتحليل النزاع لمساعدة الأطراف على الوصول إلى تسوية مرضية للجانبين، ويتم تخزين جميع المعلومات المتعلقة بالقضية في صفحة خاصة محمية بكلمة سر، وذلك لمنح الأطراف المزيد من الثقة، أو لدى Square trade محرك اتصالات متطور يعمل على تذكير الأطراف المشاركة بجدول الجلسات لضمان تواصلهم مع الوسيط[٦٠].

٤- تواصل الوسيط مع إطراف النزاع على وفق لمشروع القواعد الإجرائية:- يعين مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر عن طريق منصة

التسوية الحاسوبية، الوسيط - ويطلق عليه على وفق لمشروع القواعد الإجرائية - (المحايد) بالاختيار من قائمة محايدين مؤهلين يحتفظ بها مقدم خدمات التسوية، وعند تعيين الوسيط على مقدم خدمات التسوية إن يشعر الطرفين بهذا التعيين، ويعتبر المحايد بقبوله التعيين ملتزما ما يكفي من الوقت، لكي يتسنى تسيير إجراءات التسوية وانجازها بسرعة على وفق للقواعد، ويلتزم المحايد بالإعلان عن استقلالية، ويكشف لمقدم خدمات التسوية عن إي ظروف تنشأ في إي وقت اثناء سير إجراءات التسوية يرجح إن تثير الشكوك لها ما يسوغها بشأن حياده أو استقلاليته، ويبلغ مقدم خدمات التسوية الحاسوبية الطرفين بتلك المعلومات، وإذا كان مشروع القواعد الإجرائية قد جعل تعيين الوسيط من مهام مقدم خدمات التسوية، الا انه منح الإطراف حق الاعتراض على تعيين المحايد خلال (يومين)، وعند الاعتراض ينحى تلقائيا ذلك المحايد، ويعيين محايداً أخر محله بعدها تجري الاتصالات بين المحايد واطراف النزاع ويتم الاستماع إلى اراءهم ووجهة نظرهم بتفاصيل القضية تمهيدا للوصول إلى حل يرضي إطراف النزاع[٦١]. يعتمد نجاح نظام حل النزاعات عبر الشبكة بشكل اساسي على ثقة الإطراف، وللثقة أهمية وتأثير خاص على وسيلة الوساطة الالكترونية، كما تعد الشرط الملزم لتطور وسائل الحل الالكترونية، ذلك إن الثقة تجعل الإطراف يتعاونون فيما بينهم، وبالتالي يحلون النزاع الذي يعترضهم، وتشكل ثقة الإطراف الشبكة معيار مهما جدا، على الوسطاء كسبه لضمان ثقة كافة إطراف النزاع، ويلعب الوسيط المعتمد دوراً مهما في تدعيم ثقة الإطراف المتنازعين، لانهم لا يعرفون من هو هذا الشخص الثالث (المتدخل)؟، والذي ينبغي إن يكون حياديا، وبالتالي فان الثقة وحدها هي التي تحْمل الإطراف على الاستسلام لالية الحل، تتحقق الثقة عندما يكون موقعا الكترونيا لحل النزاعات حائزا على اعتماد ترخيص، أو مصادقة معينة، رغم ذلك تبقى حيادية الوسيط واجبة في كافة مراحل الإلية[٦٢]. كما ان نظام اختام الثقة يساعد على زيادة ثقة الإطراف على الشبكة يكون لتجار الشبكة المنتسبون إلى هذا النظام، مصلحة اكيدة في احترام القواعد السلوكية الموقعة مع الشخص الثالث المصادق والا تحمل المسؤولية من خلال سحب ختم الثقة، وبفضل هذا النظام يصبح

الإطراف مؤمنين ضد إي مسؤولية للتاجر الالكتروني وتصرفاته السيئة المحتملة. إضافة إلى ذلك، تؤثر وسائل الاتصالات في ثقة الإطراف على الشبكة، فعلى سبيل المثال، إن استعمال أدوات التكنولوجيا المتقدمة من قبل بعض المراكز، كالمحاضرة السمعية البصرية، تكون مريحة للإطراف وبالتالي يجب إن تكون الأداة المستعملة موثوقة وفعال لضمان امان وسرية المعلومات المتبادلة عبر الشبكة كما يستعمل مراكز حل النزاعات عبر الشبكة، عدّة وسائل لتقوية ثقة الإطراف، كتقييم المستند مرورا باقتراحات المستهلكين، واختام الثقة الملحقة بنظام القواعد السلوكية، وصولا إلى التأمينات والضمانات التعويضية المختلفة، ينبغي إن تكون الوساطة الالكترونية سرية وغير مضرة بمصالح الإطراف.

إن موضوعية الإلية ضرورية للوصول إلى نتائج مرضية، يساعد هذا المبدأ الإطراف على التواصل بحرية، دون الخشية من إن تستعمل المعلومات المتبادلة خارج موقعها الصحيح، إن هذا المنع عن الكشف أو نشر المعلومات اساسي تمهيدا للتوصل إلى اتفاقات نهائية، على وجه عام، تضع مراكز حل النزاعات عبر الشبكة في تعاقدها مع الوسطاء بنداً تمنعهم بموجبه من نشر المعلومات التي تكون موضوع الوساطة الالكترونية[٦٣]، وعلى سبيل المثال يعلن مركز (Cyber tribunal) للوساطة الالكترونية على موقعه الالكتروني، انه لا يمكن الكشف عن اي معلومة الا إذا قرر الإطراف خلافا لذلك، ويلاحظ إن سرية العمليات تضمن حماية أفضل لسرية العمل والمعلومات المتعلقة بالكلفة بالإضافة إلى باقي المعلومات المالية. إذ إن آلية الوساطة الالكترونية هي سرية في كافة مراحلها بما فيها المراسلات المتبادلة عبر الشبكة إضافة إلى الاتفاق النهائي، وتجد الإشارة إن لهذه السرية تأثيرا مباشراً في تقوية ثقة الإطراف، وفي حسن سير الإلية عبر الشبكة [٦٤].

الا اننا نرى ضرورة نشر قرار الوسيط أو بعض إجراءات الوساطة ذلك لان السرية قد تضر بالمبادئ التي ترسمها الوساطة بالإضافة إلى البحث العلمي الذي يحتاج لمعرفة القرارات التي تصدر ليتسنى تحليلها ودراستها، وهو ما ينعكس على تطوير هذه الوسيلة الهامة في تسوية منازعات التجارة الالكترونية.

الفرع الثاني: انهاء الإجراءات.

بعد انتهاء جلسات الوساطة الالكترونية بين الوسيط وطرفي النزاع وتبادل المناقشات، فاذا توافق الإطراف على نتيجة واحدة، يكون النزاع محلولا، ويصار عندها إلى تحضير اتفاق من قبل الوسيط الالكتروني،بغية تجسيد التوافق، ويرسل إلى الإطراف، وعند هذا الحد تعتبر القضية منتهية، ولكن إذا فشلت مساعي الوسيط في التوصل إلى نتيجة مرضية منتهية لطرفي النزاع وبهذا تكون النتيجة عدم التوصل لاتفاق فتنتهي الإجراءات دون التوصل إلى حل، وقد يحاول الإطراف تسوية النزاع عبر اللجوء إلى التحكيم الالكتروني عند شعورهم عدم جدوى الوساطة، لذا نحاول في هذا المطلب بيان تلك الاحتمالات وعلى النحو الأتي:-

الاحتمال الأول:- تسوية النزاع نهائياً.

على إطراف النزاع إن يظهروا بعض التفهم والانفتاح تمهيدا لاستخراج الحلول من خلال تقديم تنازلات متبادلة، وينبغي إن يكون الاتفاق النهائي للنزاع، نابع من طرفي النزاع كون الوسيط الجيد لا يقترح اتفاقات خاصة، وان الطرف الغير عن الحل سيفقد ثقته بهذا الأخير، ويضع حداً للألية، وبهذا فان الاتفاق النهائي المعقود عبر الشبكة يجب إن يكون متناسبا مع توقعات الإطراف وعليه إن يخلق توازنا للمصالح، وهو مبدأ جوهري ويجب احترامه بكل الاحوال. **١ - تسوية النزاع نهائيا على وفق لمركز (ECODIR):-** بعد انتهاء جلسات الوساطة الالكترونية بين الوسيط واطراف النزاع، فاذا حدد الإطراف حل مشترك واحد يعتبر النزاع قد تم حله، بعدها يتم إعداد استمارة الاتفاقية من قبل الوسيط لإضفاء الطابع الرسمي على التسوية، ففي هذه المرحلة يتم انهاء القضية[٦٥].

الشكل يمثل نافذة من نوافذ منصة ECODIR

على وفق هذه النافذة توجد ثلاث خيارات لاطراف القضية ينبغي الاختيار منها وهي - قبول الاجراء (التسوية) - رفض الإجراء - اغلاق القضية.

٢- **تسوية النزاع نهائيا على وفق لمركز (Square trade)**:- عندما يتم التوصل إلى اتفاق بين الوسيط وطرفي النزاع، ينبغي على الطرفين النقر على (قبول ضمن نافذة برامج منصة Square trade)، وما يلاحظ إن المركز يتيح للإطراف إعادة فتح القضية في المستقبل عندما لم يوفي طرف بالتزامه في القرار المتفق عليه، الا انه يجب إن يكون خلال اسبوعين من تقديم طلب الوساطة الاولي.

٣- **تسوية النزاع نهائيا على وفق (Cyber tribunal)**:- يشجع مركز (Cyber tribunal) الاطراف على استخدام الوساطة الالكترونية بدلا من التحكيم، وذلك لأنه ينتهج نهج تصالحي،ويضع كل الامكانات التي تتطلبها البيئة الالكترونية لتسهيل التواصل بين الوسيط وطرفي النزاع، ولم تلزم قواعد مركز (Cyber tribunal)، الاطراف باتباع قواعد معينة لاجراء الوساطة - بخلاف التحكيم- وانما تركت لهم الحرية التامة لاختيار ما يلائمهم من قواعد وذلك لغرض تسوية النزاع بشكل يرضي الطرفين، وبالتالي اذا توصل الاطراف الى اتفاق النزاع قد حسم نهائيا(٦٦).

٤- **تسوية النزاع نهائيا على وفق للقواعد الإجرائية**:- إذا لم يتوصل الطرفان إلى تسوية منازعتهما من خلال الوساطة في غضون (١٠ أيام تقويمية) من تعيين الوسيط تنتقل إجراءات الوساطة تلقائيا إلى التحكيم، ويبادر الوسيط عند انتهاء مرحلة الوساطة إلى إبلاغ الطرفين بتاريخ أخر موعد لتقديم طلباتهما، ويجب الا يتجاوز هذا التاريخ عشرة أيام تقويمية من انتهاء مرحلة الوساطة(٦٧).

الاحتمال الثاني:- عدم التوصل لاتفاق.

الوسيط لا يتمتع بسلطة حسم النزاع، وإنما يحاول عبر شبكة الانترنت الأخذ بيد الإطراف نحو الاتفاق، إي يكتفي الوسيط بمساندتهم ومساعدتهم على توضيح بعض اوجه الحل، فاذا لم يتم التوصل إلى اتفاق تنتهي العملية عند هذا الحد، ونوضح ذلك وفق مراكز الوساطة وعلى النحو الأتي:-

١- عدم التوصل لاتفاق على وفق لمركز (ECODIR):- عندما لايتوصل الإطراف إلى اتفاق في غضون (١٥يوم) بعد انتهاء الوساطة تبدأ مرحلة التوصية التي يصدره الوسيط وهي ملزمة لهما - الا اذا اتفقا خلاف ذلك - فاذا لم يقبلا بهذه التوصية النهائية بعد سبعة أيام من صدورها قبل الوسيط يتم انهاء القضية[٦٨].

الشكل يمثل نافذة من نوافذ مركز ECODIR

يمثل قبول التوصية من قبل طرفي النزاع اذا يتم النقر على(Agreement).

٢- عدم التوصل لاتفاق على وفق لمركز (Square trade):- قد لايتوصل الإطراف الى حل، ففي هذه الحالة تنتهي مرحلة الوساطة، وتغلق القضية دون التوصل لاتفاق، ولكن في بعض الحالات يمكن للوسيط ان يدعو الاطراف - اذا كانوا يرغبون في ذلك - واصدار توصية [٦٩].

الشكل يمثل نافذة من نوافذ مركز Square tradeينبغي على الاطراف في حالة الفشل لتوصل الى حل اختيار طلب توصية او غلق القضية نهائياً.

٣- عدم التوصل لاتفاق على وفق مركز (Cyber tribunal):- يتطلب مركز(Cyber tribunal) وجود اتفاق مسبق بين الاطراف على اللجوء الى الوساطة، وعندما يقوم الوسيط بدوره في تقريب وجهات النظر لحسم النزاع، قد

يفشل في التوصل الى ذلك، فتنتهي عملية الوساطة وتغلق القضية[٧٠].

٤- عدم التوصل على وفق مشروع القواعد الاجرائية:- عندما يتم التوصل لاتفاق مرضي للأطراف المتنازعة تسجل تلك التسوية في منصة التسوية الحاسوبية، ولكن قد يفشلا في الوصول الى حل في هذه الحالة تغلق القضية بناءا على رغبتهم[٧١].

ينبغي على الاطراف في حالة الفشل لتوصل الى حل اختيار طلب توصية او غلق القضية نهائياً.

الاحتمال الثالث:- طلب تحكيم الكتروني.

تشجع بعض المراكز الإطراف الى اللجوء للوساطة لتسوية النزاع، وذلك كونها عملية اجرائية تتصف بالرضائية والابتعاد عن الشكلية ، ولكن مع ذلك قد يفشلا في التوصل لحل، فيكون إمام الإطراف اللجوء إلى طلب التحكيم الالكتروني، وتسجل المعلومات الأساسية للإطراف المتنازعة، وطبيعة وظروف النزاع في نموذج الطلب المعد لهذا الغرض، لذا نبين طلب التحكيم الالكتروني في بعض المراكز مع ملاحظة إن مركز (ECODIR) لا يقدم خدمة التحكيم الالكتروني، وكذلك مركز (Square trade)، لذا نقصر الكلام في طلب التحكيم على مركز (Cyber tribunal) ومشروع القواعد الإجرائية وعلى النحو الاتي:-

١- طلب التحكيم على وفق مركز (Cyber tribunal):- أشارت قواعد مركز Cyber tribunal على إن كل شخص يرغب باللجوء إلى التحكيم على وفق قواعد هذه المحكمة، إن يتقدم بطلب تحكيم للامانة العامة على وفق نموذج الكتروني خاص معتمد منها، وعلى الطلب إن يستوفي جميع الشروط الشكلية المطلوبة، وان يخضع للرسوم المعتمدة والمحددة من قبل المحكمة، وعلى الامانة العامة إبلاغ المدعى عليه تسليم الطلب، ويعتبر تأريخ تقديم الطلب كتأريخ بدء إجراءات الفصل في النزاع، وعلى الامانة العامة إبلاغ المدعي عليه الطلب وتأريخ بدء الإجراءات بواسطة البريد المبين في طلب التحكيم[٧٢].

٢- طلب التحكيم الكترونيا على وفق مشروع القواعد الإجرائي:- يعمل الوسيط على وفق لمشروع القواعد الاجرائية على التواصل مع الطرفين سعيا الى التوصل إلى اتفاق،

فإذا توصل الطرفان إلى اتفاق تسجل تلك التسوية في منصة التسوية الحاسوبية، اما اذا لم يتوصل الطرفان إلى اتفاق خلال (١٠ أيام) يكون لهما الخيار في الانتقال الى المرحلة الاتية من اجراءات التسوية الحاسوبية وهي طلب التحكيم الالكتروني[٧٣].

ومما تقدم يتضح ان الية الوساطة الالكترونية تتمتع بعدة خصائص لعل ابرزها:-

١- فعالية الأدوات المستخدمة في عملية الوساطة الالكترونية، التي تصاحب سير النزاع منذ لحظة احالة النزاع لحين فصله.

٢- توفير قنوات اتصال امنة خلال سير مرحلة الوساطة الممتدة منذ الاتفاق عليها حتى توقيع اتفاق التسوية الملزم، وذلك سعيا لمنح الثقة للمتنازعين في اللجوء للوساطة كطريق بديل للقضاء في فض المنازعات.

٣- تعمل مراكز الوساطة الالكترونية على توضيح الرؤية امام المتنازعين، من خلال تزويد كل منهم بنموذج العرض الذي قدمه الطرف الاخر، والطريقة التي تناسبه في حل النزاع.

٤- المحافظة على سرية البيانات المقدمة للوسيط من قبل المتنازعين وحفظها دون افشاء، سواء كانت على شكل طلبات الصادرة عن اي طرف او وكيله.

٥- سرعة العمل على نظر النزاع ومحاولة فضه مع الاقتصار في التكاليف.

٦- المرونة في القواعد الاجرائية المتبعة خلال عملية الوساطة، حيث يترك للاطراف اختيار القواعد التي تناسبهم والقائمة على الحيادية والشفافية واحترام القانون.

٧- حفظ كامل المستندات او الوثائق والطلبات وتخزينها، مع إلغاء ما تم تخزينه إذا ما رغب فريقا النزاع عن الاستمرار قدما في عملية الوساطة[٧٤].

الخاتمة:-

من خلال دراسة وتحليل موضوع البحث توصلنا الى العديد من النتائج والمقترحات اوجزها بالاتي:-

أولاً:- النتائج

١- ان استخدام الوسائل البديلة لحل المنازعات اصبح امر ضروري من اجل تلبية متطلبات الاعمال الحديثة، ويقصد بالوسائل البديلة كل وسيلة حل تؤدي الى استخراج الحلول لمختلف منازعات التجارة الالكترونية.

٢- الوساطة هي (وسيلة تتم عبر تدخل شخص ثالث يحاول تقريب بين وجهات النظر للأطراف المتنازعة تمهيدا للوصول الى حل ويتم الاتصال فيما بينهم الكترونيا).

٣- تمتاز الوساطة الالكترونية بطبيعتها الرضائية الادارية، مما يجعلها وسيلة مرغوبة من قبل الاطراف لما تتمتع به الوساطة الالكترونية من ثقة وامان وسرعة في فض المنازعات، كما انها تحد من الضرر الذي ينتاب النزاع بمراعاة المصالح المتبادلة والحفاظ على العلاقات المشتركة في بيئة من الثقة والتعاون المتبادل، اضافة الى انها تتميز بابتعادها عن الشروط الشكلية.

٤- لما كانت الوساطة تتم عبر تدخل شخص ثالث (الوسيط) فانه عادة يكون شخصا طبيعيا او يكون شخصا معنويا، ويشترط فيه ان يكون ذو اهلية كاملة، والحياد والاستقلال، النزاهة والموضوعية، الكفاءة والاختصاص الفني، ويقع على عاتق الوسيط عدّة التزامات ينبغي عليه الالتزام بها، وتتمثل في احترام الواجبات السلوكية والاخلاقية، الافصاح عن اي وقائع تثير الشكوك من قبل الاطراف حول حيدته او استقلاله، وينبغي عليه احترام حدود النطاق الشخصي والموضوعي لمهمة الوساطة، والالتزام بأداء مهمته بنزاهة وعدالة مع احترام مبدا السرية للوساطة والى جانب هذا الالتزام فان للوسيط عدّة حقوق تتمثل في الاتعاب والمصاريف وفي احترامه وتقديم المعونة له ومساعدته على فض النزاع، وعدم عزله دون مبرر قانوني.

٥- من حيث الاجراءات نجد ان الوساطة لا تتم الا عن طريق تدخل الوسيط الذي يعمل على تقريب وجهات النظر لتسوية النزاع والذي يكون ايضا فيه ثلاث احتمالات هي (انهاء النزاع نهائيا بتراضي الطرفين او الفشل في التوصل لاتفاق، او اللجوء الى وسيلة التحكيم الالكتروني).

ثانياً:- المقترحات:-

١- سن تشريعات جديدة تتناسب مع تطور البيئة الالكترونية على صعيد المعاملات الالكترونية والتوقيعات الالكترونية، ومستندات الكترونية.

٢- على المشرع العراقي تشجيع الاطراف المتنازعة باللجوء الى استخدام الوسائل البديلة لتسوية المنازعات بالطرق الالكترونية وذلك على مستوى وضع تشريعات قانونية تنظم احكام التفاوض الالكتروني والوساطة الالكترونية والتحكيم الالكتروني فضلا عن احكام التقاضي الالكتروني وكذلك على مستوى وضع تشريعات خاصة بأنشاء مراكز ومؤسسات لتسوية المنازعات.

٣- ينبغي على المشرع عدم السماح للأطراف المتنازعة على مستوى معاملات التجارة الالكترونية مراجعة المحاكم الا بعد استنفاذ الطرق البديلة في تسوية المنازعات وذلك لتشجيع الاطراف على استخدام هذه الوسائل ولكونها تتلاءم مع طبيعة التجارة ولتخفيف العبء عن كاهل المحاكم، لكونها معاملات متدنية.

هوامش البحث

(١) لسان العرب المحيط لابن منظور - اعداد يوسف الخياط واخرون،ج٣، دار لسان العرب - بيروت، ٢٠٠٨، ص٩٢٣ - ٩٢٥، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية - ج٢، المكتبة العلمية - طهران، ص١٤٠٣.

(٢) د. مصطفى العجارمة، التنظيم القانوني للتعاقد عبر شبكة الانترنت، مصدر سابق، ص٢١١.

(٣) د. مصطفى العجارمة، التنظيم القانوني للتعاقد عبر شبكة الانترنت، مصدر سابق، ص٢١١.

(٤) المحامي محمد نعيم علوة، موسوعة القانون الدولي العام (التحكيم الدولي)، مصدر سابق، ص٢٠٥.

(٥) د.شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت، ج١، مصدر سابق، ص١٠٤.

(٦) متاح على الموقع http:// www. Squaretrade.com \cnt \ Jsp \odr. Jsb.

(٧) د. هبة ثامر محمود عبد الله، عقود التجارة الالكترونية (دراسة مقارنة) ط١، منشورات زين الحقوقية، لبنان، ٢٠١١، ص٣٣٥.

(٨) د. احمد عبد الكريم سلامة، النظرية العامة للوسائل الودية، مصدر سابق، ص١٣٨.

(٩) د. احمد عبد الكريم سلامة، المصدر نفسه، ص١٣٩.

(١٠) متاح على الموقع Uncitral modal Law on International Commercial conciliation 2002.

(١١) خالد مصطفى سعيد موسى، الوساطة لتسوية النزاعات المدنية، بحث منشور على شبكة الانترنت، متاح على الموقع: www.Lawjo.net،p.6

(١٢) احمد برادة غزيول، دور المحامي في انجاح الوساطة القضائية، مقالة منشورة على الموقع : http p3،:\\www. Sudan Laws.net

(١٣) المحامي حازم خرفان، الوسائل البديلة لفض النزاعات، مقالة منشورة على الموقع : \\: http .www.nlcworld.com \news letter \p2

(١٤) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت،ج١، مصدر سابق، ص١٥٠.

(١٥) احمد غزيول، دور المحامي في انجاح الوساطة القضائية، مصدر سابق، ص٥.

(١٦) د. حمزة احمد حداد، التحكيم في القوانين العربية، ج١، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ص٤٧.

(١٧) لزهر بن سعيد وكرم محمد زيدان النجار، التحكيم التجاري الدولي (دراسة مقارنة)،ط١، دار الفكر الجامعي – الإسكندرية، ٢٠١٠،ص٤٠

(١٨) د. احمد شرف الدين، تسوية منازعات عقود الإنشاءات الدولية في الدول العربية، ط٣، مطبعة النشر الذهبي – مصر، ٢٠٠٥، ص٦٦.

(١٩) د. هشام بشير واخرون، التحكيم الالكتروني، مصدر سابق، ص٣٣.

(٢٠) د. خالد ممدوح ابراهيم، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الدولية، ط١، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٩،ص٤٠.

(21)Gurider Bains and Kevin Andrade، Alternative Dispute Resolution، http:// www: internetneutral. com. rules. htm. P.13.

(٢٢) د. شربل وجدي القارح، قانون الانترنت (التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت)، مصدر سابق، ص١٠٥

(٢٣) الزهر بن سعيد وكرم محمد النجار، التحكيم التجاري الدولي، مصدر سابق، ص٣٩.

(٢٤) د. هشام بشير وابراهيم عبد ربه ابراهيم، التحكيم الالكتروني، ط١، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، ٢٠١٢، ص٣٥

(٢٥) د. هشام خالد، أوليات التحكيم التجاري الدولي، مصدر سابق، ص١٥٩.

(٢٦) د. هشام خالد،إوليات التحكيم التجاري الدولي، مصدر سابق، ص١٦١.

(٢٧) د. خيري عبد الفتاح السيد البتانوني، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات المدنية والتجارية، مصدر سابق، ص٩٨.

(٢٨) سلطان بن فراج رشيد السبيعي،تسوية المنازعات في الاوراق المالية،رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الحقوق، جامعة القاهرة،٢٠٠٩،ص١٤٣.

(٢٩) A/cN.9/WG.III/WP.114، .

(٣٠) د. احمد عبد الكريم سلامة، النظرية العامة للنظم الودية لتسوية المنازعات، مصدر سابق، ص١٩٦.

(٣١) د. شربل وجدي القارح، قانون الانترنت (التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت)، مصدر سابق، ص١٠٨.

(٣٢) حازم خرفان، الوسائل البديلة لفض المنازعات - بحث منشور على موقع المركز الوطني للقانون http://www.Nlcworld..com.p.9

(٣٣) د. خيري عبد الفتاح السيد البتانوني، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات، مصدر سابق، ص١١٤.

(٣٤) رجاء نظام حافظ بني شمسة، الاطار القانوني للتحكيم الالكتروني، رسالة ماجستير مقدمة لجامعة النجاح الوطني، فلسطين، ٢٠٠٩، متاحة على الموقع : - www. Scholar.Najah - edu\ the Legal framework- for - online - p.89.

(٣٥) د. شربل وجدي القارح، قانون الانترنت (التفاوض والوساطة) على شبكة الانترنت، مصدر سابق، ص١٢٥.

(٣٦) د. خيري عبد الفتاح السيد البتانوني، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات المدنية والتجارية، مصدر سابق، ص١٢١.

(٣٧) د. احمد عبد الكريم سلامة، النظرية العامة (النظم الودية لتسوية المنازعات)، مصدر سابق،ص١٢١.

(٣٨) د. محمود الفياض، مدى الالتزام الأنظمة القانونية المقارنة بمبدأ حسن النية في مرحلة التفاوض على العقد، بحث منشور في مجلة الشريعة والقانون- كلية القانون جامعة الإمارات العربية، العدد ٥٤، سنة ٢٧، ٢٠١٣، متاح على الموقع : sljournal. Uaeu.as \ issues pdf.، ص٢٢٦.

(39) Esther Heuvel,Digital World(on lien Dispute Resolution),London,2004,p.8.

(40)Steve Abernethy , Building Large , op. cite. p.10

(41) Online Dispute Resolution op. cite. p.92 .، Karim Ben Yekhlef،

(٤٢) مشروع المادة (٥) في الوثيقة المرقمة A\CN.9\WG.III\WP.10،

(٤٣) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت، مصدر سابق،ص٦٥.

(44)P.12 op.cite.، Building Large -Scale Online Dispute Resolution ،Steve Abernethy

(45)A\CN.9\WG.III\WP.119.P.18

(٤٦) جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، ط١، دار الثقافة الاردن، ٢٠٠٩، ص٢١.

(٤٧) د. احمد سفر، انظمة الدفع الالكترونية، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان و ٢٠٠٨، ص١٩.

(٤٨) منير محمد الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ٢٠٠٥، ص٧٥.

(٤٩) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت، ج١، مصدر سابق، ص١١٣

(50) Building Large - Scale Online Dispute Resolution op.cite.p.18 ،Steve Abernethy

(51)Doug Leigh ,Online Dispute Resolution within Developing Nations ,Research published in journal laws , 2014,p108, available on www.mdpi.com/journal/laws. Last visited on10/9/2014.

(٥٢) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت، ج١، مصدر سابق، ص١١٣

(53) Building Large - Scale Online Dispute Resolution op.cite.p.18 ،Steve Abernethy

(54) Doug Leigh ,Online Dispute Resolution within Developing Nations ,Research published in journal laws , 2014,p108, available on www.mdpi.com/journal/laws. Last visited on10/9/2014.

(55)http://www.internetneutral com.htm،. .

(٥٦) المقصود بـ (مقاربة الاغواء) هو استعمال الأساليب والعروض التي من شأنها التأثير على أرادة الإطراف، غير إن ذلك يشكل خطر على أرادة الإطراف التي ينبغي إن تكون حرة وواضحة، كما إن آلية الوساطة الالكترونية تعتمد على مبدأ الرضائية.

(٥٧) Karim Ben Yekhlef .،Online Dispute Resolution op.cite. ، p.94

(٥٨) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت، مصدر سابق، ص١٢٣.

(59)p.15 op.cite,، Dispute Resolution، Online ،Building Large ،Steve Abernethy

(60)p.13 op.cite,، Dispute Resolution، Online ،Building Large ،Steve Abernethy

(٦١) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت، مصدر سابق، ص١٠٧.

(٦٢) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت، ج١، مصدر سابق، ص١١٣

(63) Esther Van and E.Katsh, Online Dispute Resolution As ASolution to Cross- Bordere-Dispute London,2004,p.25.،

(64) D. Princeton ,Ombuds office ,Article available on http://www.Princeton.edu\ombuds\mediation.pdf. p.2 Last Visited 4\9\2014.

(٦٥) تسوية المنازعات عبر الانترنت على الموقع http:// len.wikipedia-org\wiki\Online dispute p.5 ،resolution

(٦٦) د. احمد شرف الدين، تسوية المنازعات الكترونيا، مصدر سابق، ص١٩٤.

(٦٧) مشروع المواد (٨، ٩) من القواعد الإجرائية A\CN.9\WG.III\ WP.120 P.5.

(٦٨) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة عبر شبكة الانترنت، مصدر سابق، ص

(٦٩) Esther Van den Heuvel،E.KAtsh IN Law IN A DIGtAL world ، London p.27

(٧٠) د. صالح جاد المنزلاوي، تسوية النزاعات التجارية عبر شبكات الاتصال الالكترونية، مجلة المحامين العرب، العدد الثالث، ص٣، متاح على الموقع http://www. Mohamoon-montada.com\default

(٧١) A\CN.9\WGIII\WP.117\Add.1.p.11

(٧٢) مصطفى محمد زغبي، التحكيم على شبكة الانترنت، رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة بيروت العربية، كلية القانون، ٢٠٠٥، ص٧٠.

(٧٣) A\CN.9\WGIII\WP.117\Add.1.p.12

(٧٤) د. محمد ابراهيم ابو الهيجاء، التحكيم الالكتروني، مصدر سابق، ص٣١.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر:-

أولاً: الكتب:

ا-باللغة العربية:

١- لسان العرب المحيط لابن منظور - اعداد يوسف الخياط واخرون،ج٣، دار لسان العرب - بيروت، ٢٠٠٨، ص٩٢٣ - ٩٢٥، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية - ج٢، المكتبة العلمية - طهران.

٢- د.مصطفى موسى العجارمة، التنظيم القانوني للتعاقد عبر شبكة الانترنت، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠١٠.

٣- المحامي محمد نعيم علوه، موسوعة القانون الدولي العام (التحكيم الدولي) ج١٢، ط١، مركز الشرق الاوسط الثقافي - لبنان،٢٠٠٩

٤ - د. شربل وجدي القارح، قانون الانترنت (التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت)، ج١، المنشورات الحقوقية، صادر، لبنان، ٢٠١١.

٥- د. هبة ثامر محمود عبد الله، عقود التجارة الالكترونية (دراسة مقارنة) ط١، منشورات زين الحقوقية، لبنان، ٢٠١١.

٦- مصطفى محمد زغبي، التحكيم على شبكة الانترنت، رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة بيروت العربية، كلية القانون، ٢٠٠٥.

٧ - د. احمد شرف الدين، تسوية منازعات عقود الإنشاءات الدولية في الدول العربية، ط٣، مطبعة النشر الذهبي - مصر، ٢٠٠٥.

٨- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، ط١، دار الثقافة الاردن، ٢٠٠٩،.

٩- د. احمد سفر، انظمة الدفع الالكترونية، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان و ٢٠٠٨

١٠- د. حمزة احمد حداد، التحكيم في القوانين العربية، ج١، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان،٢٠٠٤

١١- لزهر بن سعيد وكرم محمد زيدان النجار، التحكيم التجاري الدولي (دراسة مقارنة)،ط١، دار الفكر الجامعي - الإسكندرية، ٢٠١٠،

١٢- د. خالد ممدوح ابراهيم، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الدولية، ط١، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٩.

١٣- د. هشام بشير وابراهيم عبد ربه ابراهيم، التحكيم الالكتروني، ط١، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، ٢٠١٢

١٤- د. خيري عبد الفتاح السيد البتانوني، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات المدنية والتجارية، ط٢، دار النهضة العربية - القاهرة، ٢٠١٢

١٥- سلطان بن فراج رشيد السبيعي، تسوية المنازعات في الاوراق المالية،رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الحقوق،جامعة القاهرة،٢٠٠٩

١٦- د. احمد عبد الكريم سلامة، النظرية العامة للنظم الودية لتسوية المنازعات،ط١، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٣.

١٧- منير محمد الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية،٢٠٠٥.

ب- المصادر الاجنبية:

Esther Heuvel,Digital World(on lien Dispute Resolution),London,20042 op.cite.،

Building Large -Scale Online Dispute Resolution ،Steve.P.18

، ص١٩.

(٧٤) منير محمد الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ٢٠٠٥، ص٧٥.

(74) Building Large - Scale Online Dispute Resolution op.cite.p.18 ،Steve Abernethy

(74)Building Large - Scale Online Dispute Resolution op.cite.p.18 ، Steve Abernethy

(74)Doug Leigh ,Online Dispute Resolution within Developing

(74)p.94 ، Online Dispute Resolution op.cite. .،Karim Ben Yekhlef

(74) p.15 op.cite,، Dispute Resolution، Online ،Building Large ،Steve Abernethy، Dispute Resolution، Online ،Building Large ،Steve Abernethy

ثانيا:- البحوث والمقالات:-

د. محمود الفياض، مدى الالتزام الأنظمة القانونية المقارنة بمبدأ حسن النية في مرحلة التفاوض على العقد، بحث منشور في مجلة الشريعة والقانون- كلية القانون جامعة الإمارات العربية، العدد ٥٤، سنة ٢٠٠٤، ٢٧.

ثالثا:الوثائق:

A\CN.9\WGIII\WP.117\Add.1.

A\CN.9\WG.III\ WP.120

A\CN.9\WG.III\WP.119

رابعا:من الموقع الالكتروني:

١- تسوية المنازعات عبر الانترنت على الموقع http:// len.wikipedia-org\wiki\Online dispute resolution، p.5

2- Nations ,Research published in journal laws , 2014,p108, available on www.mdpi.com/journal/laws. Last visited on10/9/2014.

3- http://www.internetneutral com.htm

٤- حازم خرفان، الوسائل البديلة لفض المنازعات - بحث منشور على موقع المركز الوطني للقانون .com.p.http://www.Nlcworld

Doug Leigh ,Online Dispute Resolution within Developing Nations 5-,Research published in journal laws , 2014,p108, available on www.mdpi.com/journal/laws. Last visited on10/9/2014.

٦- مجلة المحامين العرب، العدد الثالث، ص٣، متاح على الموقع http://www. Mohamoon-montada.com\de\

٧- خالد مصطفى سعيد موسى، الوساطة لتسوية النزاعات المدنية، بحث منشور على شبكة الانترنت، متاح على الموقع: www.Lawjo.net،

٨- متاح على الموقع http:// www. Squaretrade.com \cnt \ Jsp \odr. Jsb

٩- متاح على الموقع Uncitral modal Law on International Commercial conciliation 2002.

١٠- احمد برادة غزيول، دور المحامي في انجاح الوساطة القضائية، مقالة منشورة على الموقع: http:\\www. Sudan Laws.net

١١- د. صالح جاد المنزلاوي، تسوية النزاعات التجارية عبر شبكات الاتصال الالكترونية، مجلة المحامين العرب، العدد الثالث متاح على الموقع http://www. Mohamoon- montada.com\default

١٢- رجاء نظام حافظ بني شمسة، الاطار القانوني للتحكيم الالكتروني، رسالة ماجستير مقدمة لجامعة النجاح الوطني، فلسطين، ٢٠٠٩، متاحة على الموقع: www. Scholar.Najah - edu\ the Legal - framework- for - online -