التنظيم القانوني للوساطة في تسوية النزاعات المدنية الإلكترونية

د. إمدلله الجعيدي محمد

كلية القانون – جامعة سرت

مقدمة

نتيجة للتقدم التقني والتداخل الفكري أصبحت النزاعات المدنية لا تتسم بالبساطة والوضوح في ظل عالم يشهد ثورة في تقنية الاتصالات وسرعة تدفق المعلومة، وما تتيحه الشبكات الإلكترونية من ترتيب علاقات وإبرام عقود الكترونية، فإن الوسائل التقليدية للقضاء أصبحت تعاني من عبء الكم الهائل من القضايا المحالة إليه.

كما أصبح بإمكان المتعاملين اليوم استخدام وسائل الاتصال الحديثة لا برام عقودهم وتسهيل تنفيذ أعمالهم ومعاملاتهم ، ومما لا شك فيه ان من اكثر وسائل الاتصال شيوعا واستخداما من قبل المتعاملين في حقل التجارة الدولية ، شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)، وذلك نظراً لما توفره من مزايا عديدة في شتى مجالات العلوم والمعرفة، الامر الذي دفع التجار والمتعاملين في ميدان التجارة الدولية إلى التقليل من اللجوء إلى وسائل وأساليب التعاقد التقليدية والانتقال إلى استخدام الأساليب الحديثة المتمثلة في التعاقد عبر الانترنت .

ومن الطبيعي أن تنشأ إشكاليات ومنازعات قانونية غير معروفة مسبقا في بيئة الانترنت نظرا لطبيعتها والتي تتعلق بانعقاد العقد وتنفيذه او تفسيره وإثباته ، أو حتى تسوية المنازعات المترتبة عن ذلك العقد . وأصبح لابد من البحث عن وسائل تخفف عن كاهل القضاء وتتيح اختصار إجراءات التقاضي لتوفير الوقت والجهد على المحاكم والمتخاصمين، لذا ظهرت الوساطة الإلكترونية كأسلوب حديث من أساليب الحلول البديلة لفض النزاعات الكترونياً، حيث تقوم على توفير ملتقى للأطراف المتنازعة على الموقع الإلكتروني بهدف الاجتماع والحوار وتقريب وجهات النظر بمساعدة وسيط محايد، للتوصل إلى حل ودي يقبله أطراف النزاع، بصيغة اتفاق تسوية نهائي ملزم للطرفين.

وهذا البحث يشكل إسهاما في تسليط الضوء على وسيلة بديلة من وسائل فض المنازعات بين الأفراد، وفيما يلي بيان لمشكلة البحث وأهمية الموضوع وأسباب اختياره، وأهدافه، ومنهج البحث و وخطته.

مشكلة الدراسة:

تكمن المشكلة في الخلط الدائم بين الوسائل البديلة لتسوية المنازعات من تحكيم ووساطة ومفاوضات، فجاءت هذه الدراسة بشكل متخصص لتوضح ماهية الوساطة الإلكترونية والإطار القانوني لها، لبيان أهميتها كأسلوب حديث من أساليب فض المنازعات المدنية الالكترونية بأسلوب غير تقليدي.

أهمية الدراسة وأسباب اختيارها:

تبرز أهمية الموضوع حيث أن الانترنت موضوع حديث ولا يزال وليد النشأة ، فما يزال الجدال قائما حتى الآن حول وضع الحلول للمنازعات التي تحدث عن طريقه لذلك فقد آن الأوان لإعادة النظر في القواعد القانونية السارية المفعول في كل دولة، أما بتعديلها تشريعيا أو بتغيير مفهومها عن طريق مرونة التغيير الذي يتفق وطبيعة المنازعة التي تثور في حقل التجارة الالكترونية.

كما تنبع أهمية هذه الدراسة من أن غالبية الدراسات السابقة تناولت هذا الموضوع من الجانب التقليدي (الوساطة القضائية) دون الإشارة للجانب الإلكتروني، حيث جاءت هذه الدراسة تكملة لتلك الدراسات، لتبرز أهمية الوساطة الإلكترونية من خلال بيان تنظيمها القانوني وحتى تكون مادة خصبة للراغبين في إجراء الدراسات العلمية القانونية في الوسائل البديلة لفض المنازعات.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الإطار القانوني للوساطة الإلكترونية كأسلوب حديث من أساليب الحلول البديلة لفض المنازعات الكترونياً ، لافتين نظر المشرع الليبي لها.

منهج الدراسة:

قمت في هذه الدراسة بإتباع المنهج التحليلي وذلك بالرجوع للكتب القانونية والأبحاث المتخصصة في الوسائل البديلة لتسوية المنازعات بشكل عام والوساطة الإلكترونية بشكل خاص، وأيضا إيراد النصوص القانونية التي وردت في قانون الاونسيترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية واتفاقات التسوية الدولية المنبثقة من الوساطة، والقوانين العربية التي نظمت الوساطة أو التوفيق بتشريعات.

خطة الدراسة:

اشتملت خطة الدراسة على مقدمة، ومبحثين وخاتمة وذلك على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية الوساطة الإلكترونية ومعاييرها.

المطلب الأول: تعريف الوساطة الإلكترونية.

المطلب الثاني: خصائص الوساطة الإلكترونية.

المطلب الثالث: معايير دولية ومحلية الوساطة.

المطلب الرابع: معايير اختيار الوسيط.

المبحث الثاني: الإجراءات القانونية لاتفاق الوساطة الإلكترونية.

المطلب الأول: مراحل إجراءات اتفاق الوساطة الإلكترونية.

المطلب الثاني: قواعد استيفاء رسوم اتفاق الوساطة الالكترونية

المطلب الثالث: انتهاء اتفاق الوساطة الإلكترونية.

الخاتمة: ونبين فيها أهم الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات التي سنتوصل إليها من خلال هذه الدراسة لافتين نظر المشرع الليبي لها.

المبحث الأول

ماهية الوساطة الإلكترونية ومعاييرها

مع الانتشار المتزايد في حجم التجارة الإلكترونية وزيادة معدل الخلافات الناجمة عنها استتبع ذلك البحث عن وسيلة أكثر سرعة لفض المنازعات الإلكترونية، فاللجوء إلى القضاء ليس طريقاً مقبولاً لفض المنازعات الإلكترونية، والوساطة القضائية ليس طريقاً سريعاً بدرجة كافية، لذلك ظهرت الوساطة الإلكترونية.

أن فكرت حل المنازعات الكترونيا ظهرت أول ما ظهرت في بداية التسعينات[1]، فبعد ظهور الوساطة التي تتم عن طريق جهاز الهاتف في نهاية الثمانينات نادى الأستاذ هنري بيرت عام 1992م ولأول مرة بفكرة حل المنازعات بطرق الكترونية، وبعد عام من هذا التاريخ بدأ الأستاذ ديفيد جونسون في دراسة الاحتمالات والتصورات التي تتفق مع خصائص الشبكة المعلوماتية التي تجري من خلالها التجارة الإلكترونية، لإمكانية حل المنازعات الناشئة عن هذه التجارة بطريقة الكترونية، وهكذا أصبح حل المنازعات يتم بالطريقة ذاتها التي تتم بها إبرام التصرفات القانونية التي تنشأ عنها هذه المنازعات، وللتعريف بالوساطة الإلكترونية نقسم هذا المبحث على النحو التالي:

المطلب الأول: تعريف الوساطة الإلكترونية.

المطلب الثاني: خصائص الوساطة الإلكترونية.

المطلب الثالث: معايير دولية ومحلية الوساطة

المطلب الرابع: معايير اختيار الوسيط.

[1] د. الخالدي، إيناس: التحكيم الإلكتروني، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، القاهرة، 2009م، ص28.

المطلب الأول

تعريف الوساطة الإلكترونية

تعتبر الوساطة الإلكترونية من بين الحلول البديلة لتسوية النزاعات والخلافات، التي تنشأ بين الأطراف، وتختلف بشكل متميز عن الوساطة القضائية التقليدية، فهي عملية إرادية غير إلزامية لفض النزاعات، يساعد من خلالها شخص محايد، الأطراف في محاولته للوصول إلى حل متفاوض عليه.

كما عرفتها الفقرة الثالثة من المادة الأولى من قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي بأنها: "أية عملية سواء أشير إليها بتعبير التوفيق أو الوساطة أو بتعبير آخر ذي مدلول مماثل ، يطلب فيها الطرفان إلى شخص آخر أو أشخاص آخرين (الموفق أو الموفقين) مساعدتهما في سعيهما للتوصل إلى تسوية ودية لنزاعهما الناشئ عن علاقة تعاقدية أو علاقة قانونية أخرى أو المتصل بتلك العلاقة ولا يكون للموفق الصلاحية لفرض حل للنزاع على الطرفين".[2]

كما عرفتها المادة الأولى من نظام المركز العربي لتسوية المنازعات في الأردن بأنها "الوسيلة التي يتم بموجبها السعي لفض النزاع دون أي سلطة للوسيط أو الموفق لفرض قراره في النزاع وذلك عن طريق تقريب وجهات النظر وإبداء الآراء الاستشارية التي تتيح الوصول للحل بهذه الوسيلة " .وكذلك تُعرف "بأنها "عملية تتم من قبل شخص ثالث يدعى الوسيط يسعى إلى مساعدة أطراف النزاع للاجتماع والحوار وتقريب وجهات النظر وتقييمها لمحاولة التوصل إلى حل وسط يقبله الطرفين".[3]

وفي ذلك نجد المشرع الليبي قد أشار لمحاولة التوفيق بين الخصوم في المادة (1/205) من قانون المرافعات المدنية والتجارية، حيث نصت على أنه " إذا كان موضوع الخبرة فحص

---

[2]قانون الاونسيترال النموذج للتوفيق التجاري الدولي للعام 2002، المعدل بقانون الاونيسترال للوساطة التجارية الدولية واتفاقات التسوية الدولية المنبثقة من الوساطة للعام 2018.حيث أضاف باب جديدعن اتفاقات التسوية الدولية وإنفاذهاوعدل أسم القانون وقررت الاونستيرال ،عند تعديل القانون النموذجي استخدام مصطلح الوساطة بدلا من التوفيق في مسعى منها الى التكيف مع الاستخدام الفعلي والعملي للمصطلح وتوخيا لان ييسر هذا التغيير الترويج للقانون النموذجي ويجعله أكثر بروزاً.ولا ينطوي هذا التغيير في المصطلح على أي آثار جوهرية أو مفاهيمية. وبغية تفادي عدم اليقين الناشئ عن عدم وجود أحكام قانونية ،يتناول القانون النموذجي الجوانب الاجرائية للوساطة ،بما فيها تعيين الوسطاء، وبدء الوساطة وإنهاؤها، وتسيير إجراءات الوساطة، ولاتصالات بين الوسيط والاطراف الاخرى، وسرية الأدلة ومقبوليتها في الاجراءات الاخرى، وكذلك مسائل ما بعد الوساطة مثل قيام الوسيط بدور المحكم، ووجوب إنفاذ اتفاقات التسوية.

[3] http//www.bambooweb.com/articles/m/mediation.html.

مستندات أو حسابات أو دفاتر فللمحكمة أن تعهد إلى الخبير بمحاولة التوفيق بين الخصوم بناء على أمر المحكمة.[4] من خلال هذا النص نرى أن المشرع الليبي قصر التوفيق أو الوساطة فقط في المسائل تجارية على الخبير في حال ما إذا كان موضوع الخبرة هو فحص مستندات أو حسابات أو دفاتر، وأعطى سلطة تعيين الموفق للمحكمة لا للخصوم ،وهي ما تعرف بالوساطة القضائية. إلا أنه بصدور قانون التوفيق والتحكيم الليبي لم يقصر المشرع التوفيق على المسائل التجارية فقط ، حيث نصت المادة الأولى من بأنه "ينظم التوفيق والتحكيم بين الأفراد فيما ينشأ بينهم من المنازعات التي تدخل في اختصاص المحاكم الجزئية في المسائل المدنية والتجارية ومسائل الأحوال الشخصية والحقوق الشخصية المترتبة على المواد الجنائية على النحو المبين في هذا القانون.[5]

وبصفة عامة الوساطة هي إحدى آليات الحلول البديلة لفض النزاعات المعروضة في بلدان عديدة وتشمل صورا مختلفة منها" الوساطة القضائية ، الوساطة الخاصة ، الوساطة الاتفاقية "[6]وتهدف في صورها المختلفة إلى تسوية النزاع وديا من خلال التراضي والتوفيق بين الخصوم بإجراءات أكثر مرونة لتلافي إجراءات التقاضي أمام المحاكم، الأمر الذي يخفف من عبء تراكم القضايا لدى المحاكم ويحقق مصلحة الخصوم في إنهاء النزاع بأسهل الطرق وأسرعها وبأقل التكاليف الممكنة. في ضوء ما سبق ، يتبلور مفهوم الوساطة وتتحدد ماهيتها في أنها عملية تطوعية تقوم على إرادة طرفي النزاع في اللجوء إليها، حيث يعمل فيها الأطراف مع شخص ثالث سمي بالوسيط – يتمتع بصفتي النزاهة والحياد– لإيجاد حل مقبول للطرفين ينهي النزاع، لذلك فهي لا يمكن أن تكون وسيلة فعالة جداً في حل المنازعات إلا إذا شارك طرفي النزاع في إجراء التساوي وكانا راغبان فعلا في التوصل إلى حل وسط ينتهي به النزاع. ومن هنا فان الوساطة ليست عملية قضائية أو عملية تكميلية ،بل ليست عملية تجعل أطراف النزاع يعيشون حالة من التوتر والقلق وعدم الارتياح، وإنما هي مصممة لإعطاء الأطراف المتنازعة أدوار ومسؤوليات متساوية.[7]ونظرا لأن الوساطة محل الدراسة هي وساطة تتم عن بعد، فتُعرف بأنها" عملية تتم بشكل فوري ومباشر عبر شبكة الانترنت وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض

---

[4]قانون المرافعات المدنية والتجارية ،الصادر عام 1953.

[5]القانون رقم (4) لسنة 2010 بشأن التوفيق والتحكيم.

[6]د. كناكريه أحمد، القطاونة وليد، إدارة الدعوى المدنية، الطبعة الاولى، بدون مكان نشر،2002، ص82.

[7]http//www.squaretrad.com/cnt/jsp/hlp/help-med.jsp;jsessiouid = hyjietdftl.

بين الأطراف المتنازعة للتوصل إلى حل عادل يقبله أطراف النزاع ".[8]

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

ولعل من ابرز مراكز الوساطة والتحكيم الالكترونية التي تقدم خدمة لتسوية المنازعات بالطرق الالكترونية مركز (square trade)، ومركز (wipo) للتحكيم والوساطة.

وعند الرجوع إلى مركز الوساطة (square trade) نجد انه يتيح للمتعاملين في ميدان التجارة الدولية خدمة أخرى غير خدمة الوساطة الالكترونية ألا وهي خدمة المفاوضات المباشرة. ولما كانت الوساطة في إطارها العام تفيد تقريب وجهات النظر للوصول إلى حل يرضي الطرفين بعيداً عن القضاء فأنها بذلك تقترب أيضا من بعض الوسائل الودية لفض المنازعات على سبيل المثال كالمفاوضات والصلح.

من خلال التعريفات أعلاه، يتضح أن الهدف الأساسي من القيام بعملية الوساطة الإلكترونية، هو إتاحة الفرصة للأطراف المتنازعة من أجل خلق نوع من التفاهم، والمساهمة في إشاعة ثقافة الحوار، ودفعها للمشاركة بشكل إيجابي في ابتكار حلول توفيقية، ومحاولة إذابة الخلاف، وتقريب وجهات النظر، وهي بذلك توفر إطاراً قانونياً لكل حالة على أن يكون مقبولاً من الطرفين المتنازعين، ومن صنعهما حتى يضمن لهما الحصول على العدالة في ظروف يمكن الاطمئنان إليها وتكون فيها الأطراف هي المشرعة لنفسها لحسم النزاع بشكل أفضل، وذلك من خلال وسيط حيادي ونزيه هدفه تقريب وجهات النظر بين المتنازعين، دون امتلاك سلطة الإجبار في قبول الوساطة أو الاستمرار فيها.

---

[8].http://www.judjlink.org/a2j/system-design/resolution/emediation.cfm

المطلب الثاني

خصائص الوساطة الإلكترونية

حققت الوساطة الالكترونية كوسيلة لتسوية المنازعات عن بعد نجاحاً واسعاً وإقبالاً هائلاً من قبل المتنازعين في ميدان التجارة الدولية لما تمتاز به هذه الوسيلة من خصائص ومزايا معينة أهمها :

أولاً: الوساطة الإلكترونية قائمة على إرادة الطرفين

تتميز الوساطة الإلكترونية، بأنها تقوم أساساً على إرادة الأطراف،[9]فهموحدهم الذين يقررون اللجوء إلى الوساطة الإلكترونية لحل النزاعات التي تثور بينهم، ويلاحظ أن الاتفاق على الوساطة يتم الكترونياً، فهي لا تخرج عن كونها عقد الكتروني.

ثانياً: الوساطة الإلكترونية تتميز بالمرونة

تتميز الوساطة الإلكترونية عن التقاضي بالبساطة والمرونة وسرعة حسم المنازعات، وهذا ما يتلاءم مع طبيعة التجارة الإلكترونية. لأن إجراءات التقاضي طويلة نسبياً وفيها العديد من الشكليات والمدد الزمنية التي يجب على الخصوم التقيد بها، والسبب في المرونة والسرعة وتوفير الوقت يرجع إلى أن الوساطة الإلكترونية لا تشترط انتقال أطراف النزاع أو حضورهم أمام الوسيط الإلكتروني، بل يمكن سماع المتخاصمين عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، كما يمكن للخصوم تبادل الأدلة والمستندات في ذات الوقت عبر البريد الإلكتروني أو أية وسيلة الكترونية أخرى.[10]

ثالثاً: قلة نفقات ومصاريف الوساطة الإلكترونية

يؤدي استخدام التقنيات الحديثة في إجراءات الوساطة الإلكترونية إلى التقليل من نفقات الوساطة الإلكترونية، كونها تمتاز بالسرعة والمرونة ولا تحتاج لانتقال أطراف النزاع إلى مكان انعقاد الجلسات، ولا تستلزم الحضور المادي للأطراف والشهود والخبراء،[11]وهذا ما يقلل من نفقات السفر والانتقال.

---

[9]د. مساعدة، أيمن،الوساطة كوسيلة لتسويق النزاعات المدنية في القانون الأردني، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 4/أ،2004م، جامعة اليرموك، الأردن،2004م،ص3.

[10]د. أبو عنزة، عادل،التحكيم الإلكتروني في منازعات المعاملات الإلكترونية، مقال منشور على شبكة الإنترنت بالموقع الإلكتروني الآتي: (موقع آمن).

(http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/3004/hasebat3.htm).

[11]المحامي توكل فادي،عقد التجارة الإلكترونية ، الحلبي للنشر،الطبعة الاولى ، بيروت،2010م، ص202.

رابعاً: حرية اختيار الوسطاء

للأطراف في الوساطة الإلكترونية مطلق الحرية في اختيار الوسطاء من ضمن قائمة بأسماء الوسطاء والدورات التي تلقوها والتي تؤهلهم لنظر النزاع.[12]

خامساً: سهولة تبليغ أطراف النزاع

يتم تبليغ أطراف النزاع بكل يسر وسهولة وذلك من خلال إرسال رسائل الكترونية(E-Mail) لطرفي النزاع لإخطارهم بأوقات ومواعيد جلسات الوساطة.[13]

سادساً: سرية الوساطة الإلكترونية

وهي تميز الوساطة الإلكترونية من حيث وجودها ونتائجها وفي جميع المراحل، ويتضح ذلك من خلال :

1- توفير قنوات اتصال آمنة خلال سير مرحلة الوساطة الإلكترونية منذ بداية الاتفاق عليها حتى توقيع الاتفاق النهائي.
2- سرية البيانات والمعلومات المقدمة للوسيط من قبل أطراف النزاع وحفظها، دون إطلاع أحد عليها.
3- حفظ كامل المستندات والوثائق والطلبات وتخزينها، مع أمكانية إلغاء ما تم حفظه إذا ما رغب فريقا النزاع التوقف عن الاستمرار قدما في عملية الوساطة.[14]

إضافةإلى ذلك أنها تتيح لطرفي النزاع حرية الانسحاب واللجوء للتقاضي حيث أنب إمكان أي منهما الانسحاب في أي لحظة من متابعة عملية الوساطة والعودة إلى التمسك بكافة الحقوق والدفوع القانونية أمام القضاء دون أي تأثير لآليات الحلول البديلة على إجراءات التقاضي فضلا عن أنها عملية.

سابعاً: تسمح للوسيط بتقييم المراكز القانونية للخصوم

وقد أكدت على هذا الحق للوسيط غالبية قوانين الوساطة كقانون الوساطة الأردني الذي ينص في المادة 20،الفقرة 6 منه على أن" يقوم الوسيط باتخاذ ما يراه مناسبا لتقريب وجهات النظر لمقاصد الوصول إلى حل ودي للنزاع ويجوز له بهذه الغاية إبداء رأيه وتقييم الأدلة

(12)أ.بو الهيجاء، محمد إبراهيم، التحكيم الإلكتروني (الوسائل الإلكترونية، لفض المنازعات – الوساطة والتوفيق – التحكيم – المفاوضات المباشرة)،دار الثقافة للنشروالتوزيع، الطبعة الثانية،عمان، 2010م، ص29.
(13)د. منصور، محمد حسين: المسؤولية الإلكترونية،الطبعة الثانية ، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2009م، ص351.
(14)د. منصور، محمد حسين، مرجع سابق، ص348.

وعرض الأسانيد القانونية والسوابق القضائية وغيرها من الإجراءات التي تسهل إعمال الوساطة".[15]

وكذلك قانون الاونسترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية، حيث نصت المادة 6 الفقرة 4 منه على انه " يجوز للموفق أن يقدم في أي مرحلة من مراحل إجراءات التوفيق اقتراحات لتسوية النزاع ".

وكذلك بالنسبة لنظام الوساطة المعمول به من قبل المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)في المادة 13 الفقرة (أ) منه والتي أجازت للوسيط تسوية النزاع بالأسلوب الذي يراه مناسبا دون أن يملك سلطة في إلزام طرفي النزاع على قبوله.[16]

يتضح لنا من هذه النصوص أن الوسيط يملك من خلال التداول في موضوع النزاع ومناقشته وإبداء رأيه فيه سلطة تقييم المراكز القانونية لطرفي النزاع في إشعارهم بمدى إنتاجية دفاعهم بهدف تقريب وجهات النظر فيما بينهم .

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

وغالبا ما تقوم مراكز الوساطة الالكترونية بتخصيص صفحة على الموقع الالكتروني التابع لها تبين فيها أسماء الوسطاء الأعضاء في المركز وما يملكونه من خبرات ومؤهلات علمية وقانونية وما تلقونه من دورات تؤهلهم لتسوية النزاع ومن أمثلة هذه المراكز مركز الوساطة ((square trade).[17]

---

[15])قانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية الاردني رقم (12) لسنة 2006، المعدل بموجب القانون رقم (25) لسنة 2017.

(16)د.كناكريهأحمد،القطاونة وليد ، إدارة الدعاوى المدنية ، مرجع سابق ، ص86-87 .

[17])انظر الفقرة الأولى من المادة 3 من قانون الوساطة الأردني وتقابلها المادة 5 من قانون الاونسترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية التي نصت على انه " 1- يكون هناك موفق واحد ما لم يتفق الطرفان على أن يكون هناك موفقان أو أكثر 2- على الطرفين ان يسعيا الى التوصل الى اتفاق على موفق او اكثر ما لم يكن قد اتفق على إجراءات معينة لتعيينه 3- يجوز للطرفين ان يلتمسا المساعدة من مؤسسة او من شخص فيما يتعلق في تعيين الموفقين وعلى وجه الخصوص : أ-يجوز لأي طرف ان يطلب من تلك المؤسسة او ذاك الشخص تزكية أشخاص ملائمين للعمل كموفقين او ب- يجوز للطرفين ان يتفقا على ان تقوم تلك المؤسسة او ذاك الشخص بتعيين موفق واحد او اكثر مباشرة ..وكذلك الفقرة الاولى من المادة 6 من قواعد الوساطة الصادرة عن المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) والتي نصت :

وبناءً على هذه المزايا فإن الوساطة الإلكترونية تعتبر من الوسائل والحلول البديلة لفض المنازعات بطرق غير تقليدية، وبالتالي كان لها دور في تخفيف العبء عن كاهل القضاء، باختصار إجراءات التقاضي، وتوفير الوقت والجهد على المحاكم والمتخاصمين.

المطلب الثالث

معايير دولية ومحلية الوساطة

تضمنت المادة (1) في الفقرة الرابعة من قانون الاونسترال النموذجي الحالات التي تكون الوساطة والتوفيق فيها دولية وهي :

1.إذا كان محل عمل المتنازعين وقت إبرام العقد المتنازع عليه في بلدين مختلفين .

2.إذا كان محل عمل المتنازعين في دول مختلفة عن :

أ .الدولة التي تنفذ جانب جوهري من الالتزام

ب .الدولة الأكثر ارتباطاً بالنزاع

ت .إذا كان للشخص أكثر من مكان عمل واحد ، فيؤخذ بالدولة الأكثر ارتباطاً باتفاق الوساطة، في حين انه إذا لم يكن للشخص مكان عمل يؤخذ بمكان الإقامة المعتاد .

من خلال هذا النص نلاحظ أن المقصود هنا أنه ليس لهذه المادة أن تتدخل في سريان قواعد القانون الدولي الخاص ، فمن حيث المبدأ لا يطبق هذا القانون إلا على الوساطة (التوفيق) الدولية بحسب تعريفه في الفقرة الرابعة من هذه المادة حيث الأولى ترسي معياراً للتميز بين الحالات الدولية والحالات الداخلية . ويستوفي اشتراط الطابع الدولي إذا ما كان مكان عمل كل من الطرفين في اتفاق الوساطة (التوفيق) موجوداً في دولتين مختلفتين في وقت إبرام ذلك الاتفاق أو عندما تكون الدولة التي ينفذ فيها جزء جوهري من التزامات العلاقة التجارية أو يكون لها بموضوع النزاع أوثق صلة تختلف عن الدولة التي يقع فيها مكان عمل كلا من الطرفين . كما

" unless the parties have agreed themselves on the person of the mediator or in the another procedure for appointing the mediator shall be a painted by the centre after conshlation with the parties " .

أن الفقرة الثالثة تقدم معيار لتعين مكان عمل أي من الطرفين عندما يكون للطرف أكثر من مكان عمل واحد، أو لا يكون له مكان عمل معين. ففي الحالة الأولى، يكون مكان العمل هو المكان الذي له أوثق صلة بالاتفاق على الوساطة (التوفيق) والعوامل التي قد تبين أن مكان العمل له أوثقا لصلة بالاتفاق على الوساطة (التوفيق) قد تشمل كون جزء كبير من التزامات العلاقة التجارية التي هي موضوع النزاع يؤدى في مكان العمل ذلك ، أو كون موضوع النزاع له أوثقا لصلة بمكان العمل المشار إليه وعندما لا يكون للطرف مكان عمل ، يرجع إلى مكان إقامته المعتاد.

هذا وبعد كل ما تقدم لا ينبغي تفسير تلك النصوص على أن الوساطة يجب أن تكون دولية، فعلى سبيل المثال أن القانون النموذجي عندما وضع نصوصه شجع على تطبيقه سواء كان القانون محلياً أو دولياً ،ألا انه عزز اجتناب أي محاولة تؤدي إلى تداخله مع الوساطة (التوفيق) المحلي، فالفقرة السادسة منه أتاحت للطرفين أن يختارا الوساطة (التوفيق) حتى وان لم يكن النزاع دولياً.

المطلب الرابع

معايير اختيار الوسيط

يحرص غالبية المشرعون في دول العالم والهيئات الدولية المتخصصة في التسوية السلمية لمنازعات التجارة الدولية ومراكز الوساطة الإلكترونية على وضع مجموعة شروط معينة لا بد من توفرها مجتمعة في شخص الوسيط الذي يتولى إدارة عملية الوساطة ويمكن إجمال أهم هذه الشروط والمعايير على النحو التالي :

1- الكفاءة:

يشترط في شخص الوسيط لإدارة النزاع القائم بين الأطراف أن يتمتع بكفاءة عالية تتناسب وعملية الوساطة، لإنهاء النزاع وفقاً لإرادة أطرافه.[18]وقد أكد على هذا الشرط قانون التوفيق والتحكيم الليبي في المادة الثانية منه ، الذي اشترط في الموفقين الذين يتم اختيارهم من وزارة العدل أن يكونوا من الأشخاص المشهود لهم بالكفاءة والوجاهة الاجتماعية.

(18)د.اللوزيعادل ، الوساطة لتسوية النزاعات المدنية وفقا للقانون الأردني، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، الأردن، بدون سنة نشر،ص4.

2- الحيدة:

يجب أن يكون الوسيط مشهود له بالحيدة والنزاهة لإدارة عملية الوساطة بين أطراف النزاع،[19] وفي حال أنه لم يكن أهلاً لذلك، وجب عليه الانسحاب من نظر النزاع، حفاظاً على حقوق أطراف النزاع. وقد أكدت على هذا الشرط العديد من القوانين المنظمة لعملية الوساطة كالمادة السابعة من قواعد الوساطة الصادرة عن المنظمة الدولية للملكية الفكرية (الويبو) التي نصت على :

" The mediator shal be neutral impartial and independent "

وفي ذلك أيضا نجد القانون الليبي للتوفيق والتحكيم في مادته الثانية قد اشترط النزاهة والحيدة في الأشخاص الذين يتم اختيارهم كموفقين ، وبالمثل نجد أن الفقرة ب من المادة الثانية من قانون الوساطة الأردني اشترطت في الوسطاء الخصوصيين الذين يتم اختيارهم من قبل وزير العدل أن يكونوا من القضاة أو المحامين أو المهنيين المشهود لهم بالحيدة والنزاهة، فضلا عن أن الفقرة الرابعة من المادة الخامسة من قانون الاونسيترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية أكدت على ضرورة مراعاة أن يكون الوسيط عند اختياره للعمل كموفق منتميا بجنسيته الى دولة مختلفة عن دولة أو دول جنسية أطراف النزاع وذلك لضمان تحقيق شرط الحياد والنزاهة والاستقلال .

ويندرج تحت هذا الشرط تحقيق المساواة بين طرفي النزاع حسبما أكدت عليه المادة الرابعة من نظام المركز العربي لتسوية المنازعات.[20]

كما ويدخل في مفهوم هذا الشرط ضرورة قيام الوسيط عند اختياره بإعلام طرفي النزاع أو الجهة المخولة بتعينه عن أية ظروف تثير الشك في شأن حياديته واستقلاله ،كأن تربطه علاقة ما مع

(19)هذا المعيار أكدته المادة (4/5) من قانون الاونسترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية لعام 2018"عند تزكية أفراد أو تعيينهم للعمل كموفقين، يتعين على المؤسسة أو الشخص مراعاة الاعتبارات التي يرجح أن تكفل تعيين موفق مستقل ومحايد، وعند الاقتضاء مراعاة استصواب تعيين موفق تختلف جنسيته عن جنسيتي الطرفين".

(20) نصت المادة الرابعة من نظام المركز العربي لتسوية المنازعات على انه " يتعين على هيئة التحكيم والوسطاء ومتولي التقييم معاملة طرفي النزاع على قدم المساواة وان يتوافر لكل منهم فرص متكافئة لعرض قضيته والدفاع عنها ".

احد طرفي النزاع أو أن تكون له مصلحة فعلية من النزاع ، إذ يجب عند توافر أحد هذه الظروف أن يرفض العمل كوسيط مالم يعترض طرفي النزاع على تعيينه كوسيط بعد أعلامهم بذلك.[21]

3- السرية:

وهي من مزايا الوساطة الإلكترونية من حيث وجودها ونتائجها، والتي يجب أن يحافظ عليها الوسيط في جميع مراحل الوساطة، وذلك من خلال الحفاظ على سرية البيانات المقدمة له من قبل أطراف النزاع،[22] والحفاظ على كامل المستندات والوثائق والطلبات المقدمة له، وعدم السماح لغير أطراف النزاع بالاطلاع عليها.[23]وهو ما أكده المشرع الليبي في المادة الثانية من قانون التوفيق والتحكيم المشار إلية سابقا، عندما اشترط ان يكون التوفيق عن طريق تشكيل لجان تتكون من ثلاثة أعضاء ولا تزيد عن خمسة، بالإضافة لأمين سر اللجنة وقد حددت مهمته المادة السادسة من هذا القانون والتي تكمن في تحرير محاضر اجتماعات لجنة التوفيق والتوقيع عليها مع رئيس اللجنة وأعضائها.

4- الاختصاص:

يتعين على الوسيط ان يكون متخصصاً في موضوع النزاع ومؤهلا من الناحيتين الأكاديمية والعملية على نحو يمكنه من تسيير عملية الوساطة وتحقيق الغاية المرجوة فيها بكفاءة وقدرة عالية ، وهذا المعيار يميز الوساطة عن القضاء، فالقاضي لا يشترط فيه التخصص في موضوع النزاع. وهذا المعيار أكده قانون التوفيق والتحكيم الليبي في مادته الثانية ، فنجده اشترط في الموفقين أن يكونوا من الأشخاص المشهود لهم بالخبرة في حل المنازعات، إضافة الى اشتراط النزاهة والحيدة والكفاءة والوجاهة الاجتماعية.

وبالتالي يجب على الوسيط الإعلان عن مؤهلاته ودوراته وخبراته المكتسبة، حتى يتم الإعلان عنها ضمن قائمة تتضمن الأسماء والدورات والخبرات،[24] لتمكين المتنازعين من حرية اختيار الوسطاء.

---

(21)نصت الفقرة الخامسة من قانون الاونستترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية على انه "عند مفاتحة شخص بشأن احتمال تعيينه موفقا ، عليه أن يكشف عن أي ظروف يحتمل ان تثير شكوكا لهما بشأن حياده واستقلاليته وعلى الموفق منذ تعيينه وطوال إجراءات التوفيق ان يكشف للطرفين عن أي ظروف من هذا القبيل ما لم يكن قد سبق له أن ابلغهما بذلك".

(22)هذا المعيار أكدته المادة (9) من قانون الاونسترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية التي نصت على أنه "يحرص على الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بإجراءات التوفيق، ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك، وما لم يكن إفشاؤها لازما بمقتضى القانون أو لأغراض تنفيذ اتفاق تسوية أو إنفاذه.

(23)د. أبو هشيمة، عادل: عقود خدمات المعلومات الإلكترونية في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، بدون سنة نشر، ص320.

(24) Green Paper-on alternative dispute resolution in civil and commercial law. Brussels, 19, 04, 2002.P.29.

5- الإفصاح عن أية مصالح:

يجب على الوسيط أن يكشف للأطراف والمركز عن أي ظروف ومصالح متعلقة له بالنزاع أو مع أطرافه،[25]وذلك للحفاظ على حياده وشفافيته واستقلاليته، بل وجب عليه ابتداءً رفض طلب تعينه كوسيط لنظر النزاع إذا ما توافرت له أي مصلحة في النزاع، ما لم يمانع طرفا النزاع في تعينه كوسيط بعد الإفصاح عن مصالحة.وهو ما أكد عليه قانون التوفيق والتحكيم الليبي في مادته الرابعة عندما اشترط بأنه" لا يجوز أن يشترك في نظر النزاع رئيس او عضو اللجنة الذي تكون له مصلحة شخصية في موضوع النزاع أو لمن له قرابة بأحد الخصوم حتى الدرجة الرابعة". وبذلك نرى أن المشرع الليبي كان الأكثر حرصاً في مضمون هذا المعيار.

المبحث الثاني

الإجراءات القانونية لاتفاق الوساطة الإلكترونية

نظراً للأهمية العملية التي تقوم بها الوساطة الإلكترونية في فض المنازعات التجارية الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، بشكل عام، فإنه يجب على نظامها القانوني الذي تسير عليه أن يراعي متطلبات المعاهدات والاتفاقيات المبرمة في مجال الوساطة وفي مجال تنفيذ الأحكام الأجنبية، ومراعاة النظم القانونية الداخلية في الدول التي ينتمي لها الأفراد، لأن معظم القرارات التي يصدرها الوسيط ستنفذ في إطار دولة أحد أطراف النزاع، وفقا لقوانينها الداخلية.

وبذلك فإننا سنبحث في الإجراءات القانونية الذي يجب مراعاتها في الوساطة الإلكترونية كالآتي:

المطلب الأول: مراحل إجراءات اتفاق الوساطة الإلكترونية.

المطلب الثاني: قواعد استيفاء رسوم اتفاق الوساطة الالكترونية

المطلب الثالث: انتهاء اتفاق الوساطة الإلكترونية.

[25]انظر نص المادة (5/5) من قانون الاونسترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية.

المطلب الأول

مراحل إجراءات اتفاق الوساطة الإلكترونية

تبدأ إجراءات اتفاق الوساطة بالمراحل التالية:

- **المرحلة الأولى:** دخول أحد أطراف النزاع للموقع الإلكتروني لمركز الوساطة لتعبئة النموذج المخصص للوساطة، والذي يتضمن (الاسم – المهنة – العنوان – الهاتف – البريد الإلكتروني) مع ذكر ملخص لموضوع النزاع، بالإضافة لبعض المعلومات عن الطرف الآخر وكيفية الوصول إليه.[26]
- **المرحلة الثانية:** يقوم المركز باستلام الطلب والاطلاع عليه ودراسته، وبعد الموافقة عليه يقوم بإرسال رسالة لمقدم الطلب يبلغه فيه بأنه تم استلام الطلب وقبوله لنظر النزاع
- **المرحلة الثالثة:** يقوم المركز بإبلاغ الطرف الآخر بطلب الوساطة وتزويده بنسخه عنه مع نموذج جواب، على أن يقوم بإرسال جوابه خلال ثلاثين يوماً من تاريخ استلامه الطلب، أو في غضون مدة أخرى محددة في الدعوى، وذلك وفقاً لقواعد الاونسترال ،[27] وفي حال عدم تلقي الطرف الأول قبولاً للدعوة خلال المدة المحددة يعتبر ذلك رفضاً لطلب الوساطة.
- **المرحلة الرابعة:** تزويد طرفي النزاع بقائمة بأسماء الوسطاء والدورات التي تلقوها والتي تؤهلهم لنظر النزاع لاختيار الوسيط ،وبموافقة طرفي النزاع على الوسيط[28] وإبلاغ المركز بذلك، يقوم الوسيط بتوضيح آلية سير النزاع لطرفيه، وسؤالهم عن الطريقة المناسبة لنظر الجلسات، والتي تكون بالبريد الإلكتروني أو المخاطبة من خلال غرفة الاجتماعات أو المؤتمر المصور ورسائل الدعوى. وباختيار طرفي النزاع الطريقة المناسبة تبدأ الإجراءات، وفي حال عدم الاتفاق على هذه الطريقة،[29] يجوز للوسيط تسيير إجراءات الوساطة بالطريقة المناسبة، مع مراعاة ظروف القضية وأي رغبات يبديها طرفي النزاع.
- **المرحلة الخامسة:** يقوم الوسيط بإرسال البريد الإلكتروني وأسم المرور لطرفي النزاع للدخول لصفحة النزاع، وتحديد مواعيد الجلسات من قبل الوسيط أو من الطرفين، لتبدأ بعد ذلك

(26) د. أبو الهيجاء محمد ابراهيم، مرجع سابق، ص35.

(27)فعلى سبيل المثال : حدد مركز الوساطة التابع لغرفة التجارة العربية الفرنسية للمجاوب مرحلة لا تتجاوز (15) يوم لإبداء موافقته على الوساطة، وفي حال انتهاء هذه المرحلة وعدم استلام المركز جواباً، فإن ذلك يعتبر رفضاً للوساطة. انظر http://www.ccfranco-arabe.org/tem/Files.، كذلك انظر المادة (2/4) من قانون الانسترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية.

(28)Green Paper. Op. cit. p.15.

(29)انظر المادة (2/6) من قانون الاونسيترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية.

مناقشة موضوع النزاع وبيان أوجه الاتفاق والخلاف،[30] وتقديم الطلبات والبيانات، مع أحقية مقدميها بإجراء أي تعديل عليها.

- **المرحلة السادسة:** يسعى الوسيط أثناء جلسات الوساطة الى التقريب بين وجهات نظر المتنازعين، بهدف الوصول لحل نهائي ومرضي للطرفين،[31] مع امتلاك طرفي النزاع حرية إنهاء الوساطة دون إبداء أي أسباب.
- **المرحلة السابعة:** بعد التوصل لاتفاق مرضي للطرفين، يقوم الوسيط بصياغة اتفاق تسوية نهائي وملزم للطرفين، وعرضه عليهم للتوقيع عليه.

المطلب الثاني

قواعد استيفاء رسوم الوساطة الالكترونية

ان الوساطة كوسيلة من وسائل تسوية المنازعات ليست مجانية وإنما تكون مقابل دفع رسوم معينة يتحملها طرفي النزاع لقاء قبول المركز نظر النزاع وتسويته عن طريق الوساطة وتشتمل رسوم الوساطة الالكترونية على ثلاثة أنواع من التكاليف[32] يمكن إجمالها على النحو الآتي :

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

–المصاريف الإدارية : وهي المبالغ المقررة تبعا لطبيعة النزاع وأداء تسويته وتغطي تكاليف المراسلات والإخطارات والتكاليف الإدارية اللازمة لفظ النزاع.

–الأتعاب : وهي المبالغ المقررة للوسيط في عملية الوساطة .

ونظرا لما تمثله الرسوم من أهمية لسير إجراءات الوساطة فقد حرصت مراكز الوساطة الالكترونية على وضع أنظمة خاصة للرسوم تحدد مقدار ونوع الرسوم التي يستوفيها المركز عن عملية الوساطة ومن أمثلة هذه المراكز مركز الوساطة التابع للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) ومركز الوساطة (square trade)

---

(30)http://www.ccfranco-arabe.org/tem/Files.

(31)انظر القاعدة (5/8) من قواعد الوساطة التابعة لغرفة التجارة العربية الفرنسية http://www.ccfranco-arabe.org.

(32)انظر المادة الأولى من قانون الاونسيترال النموذجي للوساطة التجارية الدولية الفقرة السادسة منه .

الأمر الذي يدعونا إلى بيان أهم القواعد المتبعة من قبل هذين المركزين لاستيفاء الرسوم من خلال ما يلي :

-مركز الويبو للوساطة :

يستوفي المركز قيمة المبلغ المتنازع عليه حسب التوضيح التالي:

مبلغ النزاع	الرسم
موضوع الوساطة قابل للتقدير بالنقد	10% من مبلغ النزاع على إلا يتجاوز الرسم (10000) دولار.
موضوع الوساطة غير قابل بطبيعته للتقدير بالنقد	لا يتجاوز الرسم (10000) دولار.

أما أتعاب الوسيط فهي تتراوح ما بين ثلاثة مائة الى ستمائة دولار في الساعة او الف وخمسمائة إلى ثلاثة آلاف وخمسمائة دولار في اليوم.[33]

ويتم تحديدها من قبل المركز بعد التشاور مع الوسيط وطرفي النزاع على أن يراعى عند احتسابهما قيمة النزاع موضوع الوساطة ومدى تعقيده وأية ظروف أخرى ذات صلة بالنزاع هذا ما لم يتفق الوسيط والمتنازعان على خلاف ذلك.

- مركز وساطة Squaretrade:[34]

هذا المركز يسهم في فض المنازعات عن طريق الوساطة الإلكترونية، حيث يستوفي مبلغ (20) دولاراً عند إرسال طلب الوساطة، أما بالنسبة لرسوم الوساطة الإلكترونية فتقدر بقيمة المبلغ المتنازع عليه حسب التوضيح التالي:

قيمة النزاع	الرسم
حتى (1000) دولار	40 دولاراً
أكثر من (1000) دولار	40×50% من قيمة النزاع على إلا يتجاوز الرسم (2500) دولار.

---

(33) senedule of fees and costs mediation at : http//www.arabiter.wipo.Int/mediation/fees/index.Html.

(34) مثال آخر على مركز وساطة الكتروني: مركز internet Neutral انظر: http://www.Squaretrade.com.

http://www.internetneutral.com.

وهذا المركز يمنح إعفاء أو تخفيض على الرسم أعلاه للمتعاملين مع الشركات المسجلة لديه مثل (Elance – Sony – Ebay).

هذه هي أهم القواعد المتبعة لتحديد رسوم الوساطة أمام مركزي الوساطة (الويبو) و(square trade) . وتشترط أنظمة الوساطة لبدء إجراءات الوساطة لدى المركز أن يدفع طالب الوساطة عند تسجيل الطلب كافة المصاريف الإدارية اللازمة لتسوية النزاع وإلا فان المركز لن يتخذ أي إجراء في الطلب وسيقوم بتبليغ طالب الوساطة بضرورة الدفع خلال مدة معينة يحددها المركز بحيث إذا تخلف عن الدفع بعد مضيها اعتبر تخلفه بمثابة سحبا للطلب من المركز.[35]

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.[36]

وتعتبر الرسوم والمبالغ السابقة بعد دفعها نهائية وغير قابلة للاسترداد ما لم تتوقف إجراءات تسوية النزاع لسبب يعود إلى المركز ولا يد لأطراف النزاع به لا من قريب ولا من بعيد.[37]

---

[35] الموقع السابق : square trade

[36] نصت الفقرتين ج و د من المادة 21 من قواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية على :

"... (c) no action shall be taken by the centre on a request for mediation until the administration fees has been paid .

(d) if a party who has filed a request for mediation fails , with 15 days after second reminder in writing from the centre , to pay the administration fee , it shall be deemed to have with drawn its request for mediation " .

وتقابلها المادة العاشرة من نظام المركز العربي الفرنسي لتسوية المنازعات التي نصت على أن " تدفع الرسوم والمصاريف الإدارية والأتعاب مناصفة بين طرفي النزاع ويحق لأي من الطرفين دفعها كاملة إذا امتنع الطرف الآخر عن دفع حصته من الرسوم والأتعاب ويتقاضى المركز لدى قيد طلب التسوية عندما يقدم من احد الطرفين نصف الرسوم والمصاريف والأتعاب ويتقاضى النصف الآخر من الطرف الثاني بمجرد تلقيه الأخطار أو التبليغ أو مثوله لأول مرة أمام الأمين العام أو الجهة المعنية لنظر النزاع في المركز أو من خلال إرسالهما مع ردوده على الإخطاران واللوائح أن قبل النزاع أيهما اسبق . فإذا رفض الطرف الثاني الوفاء بحصته رغم قبوله نظر النزاع جاز دفعها من الطرف طالب التسوية على أن ترجع كافة مصاريف ورسوم وأتعاب التسوية في هذه الحالة على الطرف الخاسر للنزاع في حالة التحكيم أما في حالة الوساطة أو التقييم الحيادي فان للمركز رفض القيام بالمهمة ما لم تدفع كافة الرسوم والمصاريف والأتعاب من الطرف طالب التسوية وعندما لا يرد من هذه المبالغ إلا الأتعاب ولا تكون رسوم التسجيل والمصاريف المدفوعة محلا للرد لأي سبب إلا الحالة المحددة في المادة 9 من هذا النظام وللأمين العام الحق في تعليق تسليم ملف القضية إلى الهيئة أو الوسيط أو المقيم كما يجوز له أن يطلب من الهيئة أو الوسيط وقف سير الإجراءات حتى تسديد الرسوم والأتعاب المقررة له وأية مصاريف أخرى مستحقة" .

[37] نصت المادة 24 من قواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) على :

هذا وبعد أن يستوفي المركز من طرفي النزاع الرسوم والمصاريف الإدارية اللازمة لتسوية النزاع يقوم بتزويدهم قائمة بأسماء الوسطاء ومؤهلات كلا منهم ليقوما باختيار الوسيط الذي يتولى قيادة عملية الوساطة والذي سيوضح لهما إجراءات تسوية النزاع والمدة الزمنية التي تقتضيها عملية الوساطة وكلفتها وطريقة الاتصال المتبعة لعقد جلسات الوساطة ، وبعد ان يتفق طرفا النزاع على اختيار الوسيط وعلى الإجراءات المتبعة لتسوية النزاع يقوم الوسيط بإرسال البريد الالكتروني لكل من طرفي النزاع يتضمن كلمة المرور (password) الخاص بكل منهم ، الذي يستطيعون من خلاله الدخول إلى الصفحة المخصصة للنزاع وحضور جلسات الوساطة لمناقشة طلباتهم والتداول معهم حول موضوع النزاع بهدف التوصل إلى حل وسط يقبله الطرفين.[38]

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

على انه إذا ما أراد أي من طرفي النزاع أثناء جلسات الوساطة تعديل أي من طلباته أو بياناته التي سبق وان قدمها للمركز ، فما عليه إلا الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالمركز والنقر على الأيقونة المخصصة لقضايا الوساطة (my case) ومن ثم إدخال العنوان الالكتروني واسم المرور الخاص بالنزاع ورقم القضية المراد الوصول إليها لكي يتسنى له في النهاية إجراء التعديل الذي ينوي القيام به.[39]

ويجوز لأي من طرفي النزاع أن يقرر في أي وقت الانسحاب من إجراءات الوساطة

" unless the parties agree otherwise the administration fee , the fees of mediator and all other expenses of the mediation , including , in particular , the required travel expenses of the mediator and any expenses associated with optaning expert advice , shall be borne in equale shares by the parties " .

[38] نصت المادة التاسعة من نظام المركز الويبو لتسوية المنازعات على انه " لا يجوز لطرفي النزاع استرداد الرسوم والمصاريف الإدارية والأتعاب المدفوعة إذا توقفت إجراءات تسوية المنازعات أو الصلح تم بين طرفي النزاع خارج إطار المركز أو إذا سحب الطرفان النزاع من أمام المركز أما في الأحوال التي يتوقف نظر = النزاع لسبب يرجع للمركز وليس لأطرافه فيه أية علاقة مباشرة أو غير مباشرة فان المركز ملزم بإعادة كافة رسوم التسجيل والمصاريف الإدارية والأتعاب " .

وتقابلها الفقرة ب من المادة 21 من قواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) التي نصت على :

" the administration fee shall not be refundable " .

[39] .http://www.arbiter.wip.int/ecaf/introduction.jsp

ويترتب على هذا الانسحاب إغلاق ملف القضية مع إمكانية إعادة فتحها مجددا لكن يتعين ملاحظة أن الإجراء المتبع لإعادة فتح ملف القضية يختلف باختلاف سبب إغلاقها ، فإذا أغلقت القضية بسبب عدم صدور جواب من المجاوب أي الطرف الآخر غير طالب الوساطة ، ففي هذه الحالة يتم إعادة فتحها بمجرد قيام المجاوب بتقديم جوابه من خلال الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالمركز والنقر على الأيقونة المخصصة لذلك (Reopen) الموجودة في البريد الالكتروني الذي سبق وان زوده به المركز. أما إذا تم إغلاق القضية بعد تقديم الجواب بسبب عدم دفع الرسوم للوسيط ففي هذه الحالة يتم إعادة فتحها من خلال النقر على مفتاح (Reopen your case) ودفع الرسوم المقررة للوسيط .وأخيرا إذا تم إغلاق القضية بعد دفع رسوم الوسيط تلبية لرغبة احد طرفي النزاع فيتم إعادة فتحها بإرسال إخطار بذلك إلى المركز ليقوم المركز بعد مراجعتها بإرسال إخطار من جانبه إلى طرفي النزاع يتضمن قبوله أو رفضه لفتح ملف القضية.[40]

المطلب الثالث

انتهاء عملية الوساطة الالكترونية

تنتهي عملية الوساطة الالكترونية بإحدى الحالتين الآتيتين :

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

بالنسبة للحالة الأولى :

في حال توصل الوسيط الإلكتروني لتسوية النزاع سلمياً بحل مرضٍ للطرفين، نتيجة مساعي الوساطة الإلكترونية، فإنه يقوم بتفريغ ما توصل إليه أطراف النزاع من اتفاق قائم على إرادتهم ورضائهم وقبولهم في وثيقة مكتوبة تسمى (اتفاقية تسوية).

وبعد انتهاء الوسيط الإلكتروني من إعداد اتفاق التسوية فإنه يقوم بعرضه على طرفي النزاع للمصادقة عليه، وتنتهي عملية الوساطة في لحظة المصادقة على اتفاق التسوية. بحيث يعتبر هذا الاتفاق بعد المصادقة عليه نهائي وملزم لا يمكن لأي طرف الرجوع عنه، وواجب

[40] موقع سابق . http://www.squaretrade.com

النفاذ قانونا وبمثابة حكم قطعي لا يخضع لأي طريق من طرق الطعن.[41]

وهذا ما أكده قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي حيث أشار إلى أنه إذا أبرم طرفي النزاع اتفاق تسوية، فإن هذا الاتفاق ملزم وواجب النفاذ،[42] مع أحقية الدولة المشرعة أن تدرج وصفاً للطريقة التي تنفذ بموجبها اتفاقات التسوية، أو تشير إلى الأحكام التي تنظم ذلك النفاذ. أما بالنسبة للقانون الليبي للتوفيق والتحكيم فقد أشار في المادة السابعة منه الى أنه بمجرد تمام الصلح بين الأطراف يحرر محضر بما انتهي إليه الاتفاق تحدد فيه المسائل التي تم الاتفاق عليها صراحة ويوقعه أطراف النزاع وأعضاء اللجنة وأمين السر بعد تلاوته جهرا ويتولى رئيس اللجنة إيداع أصل هذا المحضر لدى المحكمة الجزئية المختصة محليا واستصداره أمر منها بإعطائه قوة السند التنفيذي دون أداء رسوم، فإذا كان الاتفاق متعلقا بنزاع معروض أمام إحدى المحاكم قدم أصل محضر الاتفاق إلى المحكمة المنظور أمامها النزاع لتتولى اتخاذ الإجراءات القانونية بشأنه. وبهذا نرى أن المشرع الليبي أعطى لاتفاق التسوية قوة الزاميه باعتباره واجب النفاذ عندما اشترط إعطاء محضر الاتفاق قوة السند التنفيذي.

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

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

ومن أسباب انتهاء الوساطة كذلك انقضاء المدة المحددة لتسوية النزاع حسبما نصت عليه

---

[41] نصت الفقرة الأولى من المادة 18 من قواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) على:

" The mediation shall be terminated by the signing of a settlement agreement by the parties covring any orall of the issues indispute between the parties " .

[42] انظر المادة (14) من قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي.

المادة الثامنة من قانون التوفيق والتحكيم الليبي التي الزمت لجنة التوفيق أن تفصل فيما يعرض عليها من تلك المنازعات في ميعاد لا يجاوز شهرا واحد من تاريخ تقديم الطلب، والا كان لذوي الشأن بفوات ذلك الميعاد أن يلجأ للقضاء للمطالبة بحقه بالطرق المقررة قانوناً، وكذلك الفقرة الأولى من المادة السابعة من قانون الوساطة الأردني التي ألزمت الوسيط الانتهاء من أعمال الوساطة خلال مدة لا تزيد عن ثلاثة أشهر من تاريخ إحالة النزاع إليه .

ومن الأسباب التي تؤدي إلى انتهاء عملية الوساطة أيضا تغيب طرفي النزاع أو كلاهما عن جلسات الوساطة بدون عذر مشروع وفقا لما نصت عليه الفقرة ب من المادة الخامسة من قانون الوساطة الأردني . اما بالنسبة لقانون التوفيق والتحكيم الليبي ووفقا للمادة الثامنة إذا تخلف أحد الخصوم عن الحضور بدون عذر مقبول جاز للجنة التوفيق أن تنظر النزاع في غيبته واعتباره متنازلا عن حقه في الدفاع، وإحالة الأمر إلى المحكمة المختصة.

هذه هي أهم الأسباب التي تؤدي إلى عدم توصل الوسيط لتسوية النزاع وديا بين الخصوم وبالتالي انتهاء عملية الوساطة .

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

وبتلقي المركز للإخطار يتعين عليه المحافظة على ما ورد به من معلومات وان لا يكشف لأي شخص عن وجود عملية الوساطة لديه ، أو عن النتيجة التي آلت إليها ما لم يكن مفوضا بذلك من قبل طرفي النزاع.[43]

---

[43]نصت الفقرة الأولى من المادة 19 من قواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية الويبو على:

" upon the termination of the mediation , the mediator shall prompty send to the centre a notice in writing that the mediation is terminated and shall indicate the date on which it whether the settlement was full or partial , the mediator shall send to the parties a copy of the notice so addresses to the centre " .

وتقابلها الفقرة ب من المادة السابعة من قانون الوساطة الأردني، وكذلك انظر الفقرة ج من المادة المذكورة التي نصت على انه " إذا لم يتوصل الوسيط لتسوية النزاع فعليه تقديم تقرير إلى قاضي إدارة الدعوى ا والى قاضي الصلح يذكر فيه عدم توصل

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

وأخيرا إذا انتهت عملية الوساطة وأحيل النزاع إلى القضاء أو التحكيم لتسويته فانه لا يجوز للوسيط أن يقوم بدور القاضي أو المحكم في أية إجراءات تحكيمية أو قضائية منظورة أو مستقبلية ذات صلة بموضوع النزاع الذي سبق وان كان محلا للتوفيق ما لم ينص قانون المحكمة التي تنظر النزاع على جواز قيام الوسيط بدور القاضي أو المحكم أو يتفق طرفا النزاع كتابة على تفويضه القيام بهذا الدور.

الخاتمة

من خلال هذا البحث قمت بتناول الوساطة الإلكترونية باعتبارها أسلوب حديث ووسيلة بديله لتسوية المنازعات، وتبين لنا أن الوساطة الإلكترونية ظهرت مع العقود الإلكترونية واستخدام تقنيات الإيصال الحديثة، لتتماشى مع التطور التقني، حيث امتازت بالسهولة والسرية وقلة النفقات والمصاريف وسرعة الإنجاز.

وقد توصلت من خلال هذا البحث إلى النتائج التالية:

1- تعتبر الوساطة من أكثر الوسائل فاعلية لتسوية المنازعات الالكترونية ولا سيما التجارية منها، لما تؤديه من استمرار لعلاقات العمل الودية ما بين المتنازعين وتجاوز ما يعترضهم بسرعة اكبر ومجهود اقل .

2- إن الوساطة الإلكترونية تهدف إلى تنقية وتأمين بيئة العمل الإلكترونية، من خلال حل المنازعات الإلكترونية القائمة.

3- تمتاز الوساطة الإلكترونية بالسرية والسهولة وسرعة الإنجاز وقلة النفقات والمصاريف.

الأطراف إلى تسوية على أن يوضح في هذا التقرير مدى التزامهم ووكلائهم بحضور جلسات الوساطة " .

4- إن الوسيط الإلكتروني يمتاز بالكفاءة والخبرة والاختصاص والحيدة.

5- تكون الوساطة الكترونية، إذا تمت كل إجراءاتها عبر الوسائل الإلكترونية، وهذا ما يميزها عن الوساطة التقليدية بجميع أنواعها.

اما التوصيات فهي كالتالي :

1- إيجاد تشريعات وقوانين ملائمة للوساطة، والعمل على تفعيلها في مختلف الدول، من أجل الوصول لبيئة مناسبة لتطبيق الوساطة الإلكترونية، وتنفيذ اتفاقياتها.

2- دعوة الدول إلى استغلال وسائل الإعلام والمواقع الإلكترونية لنشر رسالة الوساطة الإلكترونية، لتجنب اللجوء إلى وسائل حل المنازعات التي يشوبها الغموض بالنسبة لأطراف الخصومة.

3- الاهتمام بزيادة دور المؤسسات الأكاديمية والتدريبية في بيان دور الوساطة الإلكترونية، وأهميتها في حل المنازعات من منظور علمي متخصص.

4- نأمل من المشرع الليبي وضع مشروع قانون خاص ينظم أحكام الوساطة الالكترونية، وعدم الاكتفاء بالقانون رقم (4) لسنة 2010 بشأن التوفيق والتحكيم في التعاقد التقليدي.

5- فتح مراكز للوساطة وإقامة دورات متطورة حول موضوع الوساطة حتى يتسنى للأفراد فسح المجال لتثقيفهم والإلمام التام به بوصفه وسيلة ودية من وسائل فض المنازعات .

6- العمل على تأهيل قضاة ووسطاء متخصصين في قضايا المنازعات الالكترونية .

قائمة المراجع

1- قانون الاونسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي، 2002م .

أ- الكتب القانونية:

2- د. أبو الهيجاء، محمد إبراهيم: التحكيم الإلكتروني (الوسائل الإلكترونية، لفض المنازعات – الوساطة والتوفيق – التحكيم – المفاوضات المباشرة)، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010م.

3- د. أبو هشيمة، عادل: عقود خدمات المعلومات الإلكترونية في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، بدون سنة نشر.

4- د. الخالدي، إيناس: التحكيم الإلكتروني، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، القاهرة، 2009م.

5- المحامي توكل، فادي: عقد التجارة الإلكترونية، الحلبي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت، 2010م.

6- د. كناكريه أحمد ووليد القطاونة ، إدارة الدعوى المدنية ،الطبعة الأولى، بدون مكان نشر، 2002 .

7- د. منصور، محمد حسين: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الإسكندرية، 2009م.

ب- المجلات العلمية (الأبحاث المنشورة):

8- د. أبو عنزة، عادل: التحكيم الإلكتروني في منازعات المعاملات الإلكترونية، مقال منشور على شبكة الإنترنت بالموقع الإلكتروني الآتي: (موقع آمن).
(http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/3004/hasebat3.htm

9- د.اللوزي، عادل الوساطة لتسوية النزاعات المدنية، وفقا للقانون الأردني، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، الكرك، الاردن، بدون سنة نشر.

10- د. مساعدة، أيمن: الوساطة كوسيلة لتسوية النزاعات المدنية في القانون الأردني، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 4/أ/2004م، جامعة اليرموك، الأردن،2004م.

ج- الكتب الأجنبية:

11- Green Paper-on alternative dispute resolution in civil and commercial law. Brussels, 19, 04, 2002.

د- مواقع معتمدة على الأنترنت:

12- http://www.ccfranco-arabe.org/tem/Files.

13- http://www.ccfranco-arabe.org/tem/Files.

14- http://www.ccfranco-arabe.org.

15- http://www.internetneutral.com.

16 -http://www.Squaretrade.com.

17- http://www.judjlink.org/a2j/system-design / resolution /mediation.cfm.

18- http://www.conflict resolution.com/ mediation ADR mediatorhtml .

http://www.arabiter.wipo.Int/mediation/fees/index.Html.19-

20-http://www.bambooweb.com/articles/m/mediation.html.

21-http://www.arbiter.wip.int/ecaf/introduction.jsp .