الفصل السادس

الاعمال الدولية والاقليمية
بشأن تسوية المنازعات الالكترونية

obeikandl.com

obeikandl.com

اتجه التفكير بعد شيوع استخدام شبكات الاتصال الدولية الالكترونية فى انجاز الصفقات وإبرام العقود الى استخدام الشبكات ذاتها فى حسم المنازعات التى تثور بين الاطراف بمعنى أن إجراءاتها تتم على الخط مباشرةً دون حاجة الى تواجد الأطراف فى مكان واحد بل لقد جرى بحث أمكانية استخدام تلك الشبكات فى إنجاز اجراءات التقاضى أمام المحاكم .هذا التفكير وجد صداه فى بعض التنظيمات الإقليمية المعنية بالتجارة الالكترونية ومن أمثلة ذلك قيام الاتحاد الاوروبى بتوجيه الدول الأعضاء بألا تضع فى تشريعاتها الداخلية عقبات قانونية تحول دون استخدام آليات تسوية المنازعات بعيداً عن القضاء فهو ينص فى المادة (١) من التوجيه الاوروبى رقم ٢٠٠٠/٣١ المعنى ببعض المظاهر القانونية لخدمة مجتمع المعلومات والتجارة الالكترونية على أن تسمح الدول الأعضاء لموردى خدمات المعلومات والمتعاملين معهم بتسوية منازعاتهم بعيداً عن أروقة المحاكم وباستخدام الوسائل التكنولوجية المعروضة فى العالم الالكترونى وفى مجتمع المعلومات فى فض المنازعات .علاوة على ذلك قامت اللجنة الأوربية المعنية بتسوية المنازعات _ لاسيما التى تتم بين المستهلكين _ بإتماد سلسلة من التوصيات بخصوص حل المنازعات على الخط منها :

_ التوصية رقم ٩٨/٢٥٧ فى ٣٠ مارس ١٩٩٨ بشأن تسوية منازعات المستهلكين خارج ساحات القضاء .- التوصية الصادرة فى ٢٥ مايو ٢٠٠٠ بخصوص تأسيس شبكة أوروبية لتسوية المنازعات عل الخط مباشرة لتغطى كافة المنازعات الخاصة بالمستهلك الاوروى خاصة فى قطاع الاموال والخدمات وتيسير تبادل المعلومات والاتصالت بين المشروعات والمستهلكين وهذه الشبكة تعرض خدماتها عن طريق

الوساطة على الخط ._ التوصية رقم ٢٠٠١/٣١٠ فى ٤ إبريل ٢٠٠١ بشأن المبادىء الواجب مراعاتها من جانب الاعضاء عند تسوية منازعاتهم عبر الانترنت وهذه التوصية تم اعتمادها بهدف إكمال النقص وسد القصور فى التوصية رقم ٩٨/٢٥٧ وهى تضع خطوطاً إرشادية لتوفير أفضل حماية ممكنة للمستهلك الاوروبى فى معاملاته عبر الانترنت وكنتيجة لذلك توصى المشروعات بضرورة إعلام المستهلكين بوجود لجنة لتسوية المنازعات عبر شبكة الانترنت .وبالإضافة إلى تلك التوصيات قامت اللجنة بإعداد مؤتمر من أجل تيسير تبادل المعلومات والخبرات فى مجال تسوية المنازعات خارج القضاء بشأن الاعمال الإلكترونية كما قام المجلس الاوروبى بإصدار إعلان فى ١٩ ، ٢٠ يونيو ٢٠٠٠ أكد فيه على اهمية نظام تسوية المنازعات .وبناءً على تلك التوصيات والمبادرات وجدت تسوية المنازعات عبر شبكات الحواسيب الآلية تطبيقات فعلية ومتنوعة يمكن إيضاحها على النحو التالى : مشروع القاضى الافتراضى :التجربة الأولى فى مجال تسوية الخصومات عبر الفضاء الالكترونى تتمثل فى برنامج القاضى الافتراضى هذا المشروع الامريكى تم ارساء دعائمه فى مارس ١٩٩٦ وتولى والإشراف عليه عدة جهات هى : معهد قانون القضاء وجمعية التحكيم الأمريكية والمركز الوطنى لأبحاث المعلوماتية ومركز القانون وقواعد القانون وقواعد المعلومات .والهدف الرئيسى لهذاالمشروع هو إعطاء حلول سريعة للمنازعات المتعلقة بالانترنت عن طريق وسيط يتمثل فى قاض محايد يكون خبيراً فى التحكيم والقوانين التى تحكم أنشطة الإنترنت أو قانون الفضاء الإلكترونى ويتحقق هذا الهدف بقيام مستخدم الإنترنت بإرسال

شكواه إلى تلك الهيئة عن طريق البريد الإلكترونى وبعد ذلك تقوم الهيئة باختيار قاض محايد ليفصل فى النزاع .وتجدر الإشارة إلى أن القرار الذى يصدره القاضى يكون مجرداً من القيمة القانونية إلا إذا قبله الأطراف كما يلاحظ أن هذه الخدمة مجانية تتم دون مقابل .

محكمة القضاء نشأت هذه المحكمة وتكونت فى كندا بمركز بحوث القانون العام بكلية الحقوق بجامعة مونتريال فى سبتمبر ١٩٩٦ ووفقاً لنظام هذه المحكمة تتم كافة الاجراءات الكترونياً على الموقع الشبكى للمحكمة ابتداءً من طلب التسوية ومروراً بالاجراءات اللازمة لسير القضية وانتهاءً بإصدار الحكم وقيده على الموقع الإلكترونى للمحكمة .وتهدف هذه المحكمة الى إيجاد حلول للمشكلات التى تثور فى مجتمع الفضاء الالكترونى بالإضافة إلى توحيد القواعد القانونية المطبقة على المعاملات الموجودة على شبكة الانترنت وبثاً للثقة فى هذا النظام تصدر المحكمة شهادات مصادقة على المواقع الإلكترونية التى تتحقق فيها الشروط المطلوبة وتجيز هذه الشهادات لأصحاب المواقع أو المسئولين عنها تسوية منازعاتهم وفقاً لإجراءات المحكمة لذلك يجب أن يكون هؤلاء على علم تام بالمبادىء التى يكفلها هذا النظام من أجل احترامها والالتزام بقواعد السلوك التى تتضمنها .

وتشترك هذه المحكمة مع باقى المحاولات المشابهة ، وبصفة خاصة لقاضى الافتراضى فى محاولة خلق أو انشاء قواعد غير رسمية تطبق على الفضاء وفيما عدا ذلك فإن محكمة الفضاء هى الهيئة الأولى من نوعها سواء فى فرنسا أو انجلترا التى تفصل فى القضايا بين مستخدمى الإنترنت بطريقه أسرع من القاضى الافتراضى وتتميز

المحكمة أيضاً بتقديم خدماتها أيضاً بالغتين الانجليزية والفرنسية فبمجرد وجدها فى دولة ذات طبيعة قانونية مختلطة وهى مونتريال تجمع بين النظامين اللاتينى والأنجلوسكسونى يؤدى إلى توحيد القواعد القانونية بين أنظمة ذات ثقافات متباينة .وتتميز هذه المحكمة عن القاضى الافتراضى كذلك باتساع اختصاصها أو نطاق تطبيقها حيث تشمل خمسة مجالات هى : التجارة الالكترونية ، المنافسة ، حق المؤلف ، حرية التعبير ، الحياة الخاصة ، وهذا لايعنى أن اختصاصها غير محدد فهى لا تفصل فى المسائل ذات الصلة بالنظام العام ولاتعالج سوى المسائل ذات الصلة بالقانون الجديد للتكنولوجيا .وتقوم محكمة الفضاء بالفصل فى القضايا بطريقيتن : الوساطة أو التحكيم وهذه الخدمة التى تقدمها المحكمة مجانية والمحكمة تضمن سرية المعلومات الخاصة بالقضايا المنظورة أمامها عن طريق التشفير .

ويتم اختيار المحكمين والذين يقومون بالوساطة عن طريق سكرتير المحكمة من ضمن قائمة خبراء قانونيين وفنيين فى مجال الفضاء .وقد نالت حماية المستهلكين عناية المحكمة ولهذا فإن العقود التى تفصل فيها تقوم بتفسيرها لالح المستهلكين والقانون الواجب التطبيق هو قانون المستهلك ويستطيع المحكم وفقاً لنظام المحكمة أن يظهر دوراً فعالاً لكى يتسم بمرونة فى الاجراءات ولتقديم أفضل حماية للمستهلك وبالتالى يمكنه أن يبحث بنفسه عن معلومات تكميلية وعن أدلة إثبات من أجل سريان الدعوى ونظر القضية وبالإضافة إلى ذلك يمكن اختيار إجراءات التحكيم العامة أو إجراءات التحكيم فى المنازعة قليلة القيمة كوسيلة لفض النزاع من

جانب الاطراف فى عقودهم لحل أى نزع مستقبلى يثور بينهم .بالإضافة إلى مشروع القاضى الافتراضى والمحكمة الفضائية يمككنا أن نشير إلى بعض التطبيقات الأخرى فى هذا المجال وهى :

ـ مكتب الوساطة على الخط ON LINE OMBUDS OFFICE والذى تأسس فى عام ١٩٩٦ بفضل المركز الوطنى لأبحاث المعلوماتية ومركز تكنولوجيا المعلومات وتسوية المنازعات وقد أعلن عنه رسمياً فى يوليو عام ١٩٩٧ . مركز الوساطة والتحكيم فى المنظمة العالمية للملكيةالفكرية وهو يعمل شأنه شأن المحكمة الافتراضية على تسوية المنازعات على الخط عن طريق الوساطة أو التحكيم . وفى فرنسا تم إنشاء هيئة خاصة عام ١٩٩٧ من أجل تسوية المنازعات فى المعاملات صغيرة أو متوسطة القيمة على شبكة الإنترنت .نخلص مما تقدم إلى أن هده التوصيات الصادة فى مجال التجارة الإلكترونية تشكل خطوة رائدة فى إظهار المشكلات التى تعترض هذا النوع من التجارة ومحاولة إيجاد الحلول الملائمة لها ومع ذلك فهى لا تتمتع بأى عنصر ن عناصر الإلزام للدول المعنية مما يعد سبباً كافيا للبحث عن قواعد أخرى تحكم هذا النوع من المعاملات من هن تأتى أهمية تقنينات السلوك فى مجال العلاقات الدولية الخاصة الدولية كوسائل خلاقة أو منشئة للقواعد المادية التى تحكم المعاملات الإلكترونية عبر الشبكة الدولية .