

الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لفض منازعات عقود التجارة الدولية الإلكترونية

رامز عاشور

الملخص

لعب التطور التكنولوجي دوراً حيوياً في حياة البشر الذي امتدت آثاره إلى كافة قطاعات الحياة العلمية والاجتماعية والاقتصادية، وقد أفرز هذا التطور في مجال الاتصالات إلى استخدام تقنيات الوسائل الإلكترونية في إبرام عقود التجارة الدولية الإلكترونية، ومنها التعاقد عبر الإنترنت، وإقدام الدول على إبرام وتنفيذ العديد من تلك العقود مع الأشخاص المعنوية العامة أو الطبيعية أو المعنوية الخاصة، وما قد تثيره هذه العقود من منازعات. وقد اتجه الفقه للبحث عن وسائل حديثة سريعة وأكثر فاعلية تستخدم نفس هذه التقنيات لفض المنازعات التي قد تنشأ في المعاملات والتعاقدات الإلكترونية دون التواجد المادي لأطراف النزاع، وبعيداً عن إجراءات التقاضي العادية التي تديره الدولة ببطء ويؤدي إلى التراخي في حل ما يثار من منازعات عقود التجارة الدولية، هذه الوسائل التقليدية هي الوساطة والمفاوضات الإلكترونية وغيرها.

وتبرز أهمية هذه الدراسة في التعريف بماهية الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، وأوجه الاتفاق والاختلاف بينهما، وما تحققه من مزايا، وبيان الآثار المترتبة على الوساطة والمفاوضات الإلكترونية. وقد أثار الموضوع إشكالية من حيث وجود دور للوساطة والمفاوضات الإلكترونية في حل منازعات عقود التجارة الدولية الإلكترونية. وللإجابة على تلك الإشكالية اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي وذلك من خلال بيان وعرض ماهية الوساطة والمفاوضات الإلكترونية وبيان الآثار المترتبة على الوساطة والمفاوضات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: المعاملات الإلكترونية، الوساطة، المفاوضات، الوساطة الإلكترونية، المفاوضات الإلكترونية، النزاعات، العقد، التجارة الدولية.

د. رامز عاشور هو أستاذ القانون العام المساعد في كلية القانون جامعة غزة، فلسطين.

للمراسلة - البريد الإلكتروني: ramez1980.rm@gmail.com.

حقوق النشر ٢٠٢٣، جميع البيانات الواردة في هذا المقال محمية ويجب أخذ إذن الاستخدام عن طريق جامعة القدس، (www.alquds.edu).

Electronic Mediation and Negotiations as Alternative Means of Dispute Resolution of International Electronic Trade Contracts

Abstract:

Jurisprudence has tended to search for modern, fast and more effective means to use these same techniques to resolve the disputes that may arise in electronic transactions and contracts. This, without the physical presence of the parties in dispute and away from the normal and slower litigation procedures of the state. Subsequently this leads to laxity in resolving the disputes arising in international trade contracts the means of which include mediation and electronic negotiations.

The importance of this study lies in defining the nature of mediation and electronic negotiations as alternative means for resolving electronic commerce disputes. This, as well as the aspects of agreements and differences between them, the advantages achieved and the statement of the effects of mediation and electronic negotiations. Our topic raises the problem of how mediation and electronic negotiations have a role in resolving international electronic trade contract disputes.

To address this problem, the study relied on the analytical method by explaining and presenting the nature of mediation and electronic negotiations, and by clarifying the effects of mediation and electronic negotiations.

Keywords: Electronic Transactions, Mediation, Negotiations, Electronic Mediation, Electronic Negotiations, Disputes, Contract, International Trade.

مقدمة

اعتمدت التجارة الدولية في دول العالم على تطور اقتصادها الوطني، الذي ازدهر نتيجة ازدياد العلاقات الاقتصادية والتجارية وتبادل الاستثمارات وانتقال رؤوس الأموال وكثرة إبرام تلك الدول للعقود التجارية الدولية، فضلاً عن أن هذه العقود أضحت تنحني مُنحى آخر وذلك نتيجة للتطور الحاصل في مجال التكنولوجيا والاتصالات واستخدام الحاسب الإلكتروني وغيره من الوسائل الإلكترونية، التي أدت إلى كثرة إبرام هذه الدول لعقود التجارة الدولية (جميعي، حسن عبد الباسط، . . . ٢٠٠٧، ص. ٧)، فظهر ما يعرف بـ (التجارة الدولية الإلكترونية) والتي تتم كافة إجراءاتها ابتداءً من مرحلة التفاوض على العقد ونهايةً بتسوية النزاع وتنفيذ العقد في عالم افتراضي إلكتروني لا يتطلب الحضور المادي لأطراف النزاع.

ونتيجة لإقدام العديد من تلك الدول على إبرام وتنفيذ الكثير من تلك العقود، سواء على مستوى التجارة الدولية التقليدية أو الإلكترونية وكثرة المنازعات حولها، الأمر الذي دفع التجار ورجال الأعمال وأصحاب المشاريع والشركات، للبحث عن سبل أخرى لتسوية منازعاتهم تكون أقل تكلفة وأكثر سرعة ومرونة، بعيداً عن اللجوء إلى القضاء العادي الذي يتميز بطول وتعقيد إجراءاته، والذي أصبح لا يتلاءم مع إجراءات التجارة الدولية الإلكترونية ورغبات التجار (موقع المنظمة العالمية للتجارة: www.wto.org).

لذلك اتجه التفكير بالبحث عن وسائل مرنة بسيطة غير معقدة لاقضائية وحتى تحكيمية، تتماشى مع التطور الحاصل في مجال التجارة الدولية الإلكترونية، ومنها حتى الدول المتقدمة مثل اليابان وأمريكا والصين وغيرها، والتي تميز نظامها القضائي بالسهولة (أباريان، علاء، ٢٠٠٨، ص. ٦٠ وما بعدها). الأمر الذي شجع الفقه القانوني إلى اللجوء إلى وسائل سلمية بديلة تكون أكثر تطوراً تلاءم طبيعة وخصائص تلك العقود وقادرة على تسوية النزاع بصورة سريعة، لذلك ظهرت الوساطة والمفاوضات الإلكترونية والتوفيق والتحكيم الإلكتروني كوسائل بديلة لفض منازعات التجارة الدولية الإلكترونية.

ولعل ما شهدته دول العالم من تطوراتٍ تكنولوجية وتحول التجارة الدولية إلى التجارة الدولية الإلكترونية وكثرة المنازعات الدولية قد أعطت دافعاً نحو تبني التشريعات الوطنية والعربية والعالمية الوساطة والمفاوضات والتحكيم الإلكتروني (Paulson, 1995, p. 232). لذلك ومما سبق، فإن هذه الدراسة تسلط الضوء على بعض هذه الوسائل، التي منها الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة عن القضاء، وبيان ما تحققه تلك الوسائل من مزايا، وما يترتب من آثار عن تلك الوسائل في حل منازعات عقود التجارة الدولية الإلكترونية، كوسائل قانونية إلكترونية تستخدم عبر شبكة الإنترنت لحل المنازعات التي تنشأ نتيجة قيام التجار ورجال الأعمال وبعض الشركات بإبرام وتنفيذ الكثير من عقود التجارة الدولية الإلكترونية بينهم.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهمية الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لحل منازعات التجارة الدولية الإلكترونية بطرق إلكترونية متطورة وبسيطة غير معقدة ولاقضائية، تحافظ على استمرار العلاقات التجارية بين الدول، حيث أن مواكبة المنجزات التكنولوجية والتقنية من الناحية القانونية فرضتها الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية، وبصفة خاصة في مجال التجارة الدولية الإلكترونية.

يأتي الاهتمام المتزايد في مختلف الأنظمة القانونية والقضائية بالوساطة والمفاوضات، لما توفره من مرونة وسرعة في البت، وما تقتضيه من مشاركة الأطراف في إيجاد حلول لمنازعاتهم. ولذلك تساهم هذه الدراسة في تحفيز الدول والتجار ورجال الأعمال والشركات لاستخدام هذه الوسائل ولإزالة أي مخاوف لديهم من إبرام وتنفيذ عقودهم بالطرق الإلكترونية، وتبسيط إجراءات فض أي منازعات ناشئة أو قد تنشأ بعد إدخال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي تتسم بالسرعة وتقليل للجهد والنفقات، كما يمكن أن يساعد ذلك على تحقيق النمو الاقتصادي.

السؤال البحثي:

تأتي هذه الدراسة لتناقش السؤال البحثي الرئيسي وهو: ما هي ماهية الوساطة والمفاوضات الإلكترونية؟ وهل تعتبر وسيلة من الوسائل الناجعة في تسوية منازعات التجارة الدولية الإلكترونية؟ ويندرج عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- هل وسائل الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كفيلة بتسوية النزاعات الناشئة بين المتخاصمين العاملين في التجارة الدولية الإلكترونية؟
- ما هي سبل الوصول إلى العدالة المنشودة عن طريق الوساطة والمفاوضات الإلكترونية دون اللجوء إلى عدالة القضاء؟
- ما هي الآثار المترتبة على استخدام هذه الوسائل في فض ما ينشأ من منازعات بين المتنازعين؟ وما مدى تطبيق إجراءاتها التقليدية على الإجراءات الإلكترونية.

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لما يقتضيه موضوع البحث من ضرورة التعرض لشتى جوانبه بالتحليل والتمحيص وتهدف للوصول لوضع أسس لفهم الوساطة والمفاوضات كوسائل بديلة لفض ما ينشأ من منازعات عن

التجارة الدولية الإلكترونية. ولتحقيق هدف الدراسة تم تقسيم البحث إلى الأجزاء التالية:

أولاً: ماهية الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لحل منازعات عقود التجارة الدولية.

ثانياً: الآثار المترتبة على الوساطة والمفاوضات الإلكترونية.

ثالثاً: أهم النتائج والتوصيات.

أولاً: ماهية الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لحل منازعات عقود التجارة الدولية

ظهرت الوساطة والمفاوضات الإلكترونية وغيرها من الوسائل البديلة كالتحكيم الإلكتروني مع بداية التسعينات، عندما أصبح اللجوء للقضاء طريقاً ليس مقبولاً لفض ما يثار من منازعات التجارة الدولية الإلكترونية التي امتازت بالمرونة والسرعة في الإجراءات (عوض، ٢٠١٢، ص. ٣٣٩ - ٣٤٠). واحتلت الوساطة والمفاوضات مكانة بارزة في الفكر القانوني والاقتصادي على المستوى العالمي، لما تمثله هذه الوسائل في الحاضر من فعل مؤثر على صعيد التقاضي، فكان من الطبيعي أن تعمل الدول جاهدة لإيجاد إطار ملائم لتقنينها، ثم تطبيقها لتكون أداة فاعلة لتحقيق وتثبيت العدالة وصيانة الحقوق (قصعة، ٢٠٢٠).

ونظراً لفعاليتها كوسائل بديلة في حل كثير من المنازعات التجارية، حظيت باهتمام كبير من طرف المنظمات والدول، لما توفره من مرونة وسرعة البت في المنازعات وإيجاد الحلول لها، كما وحظيت بمكانة رفيعة على مستوى القانون الدولي، وهو ما أكدته ميثاق الأمم المتحدة (منشورات الأمم المتحدة)، والمواثيق الإقليمية كميثاق الاتحاد الإفريقي، وميثاق جامعة الدول العربية، كما وضعت اتفاقية المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، باعتبار الوساطة والمفاوضات وسائل لحسم النزاعات، يُرجع إليها لفض النزاع قبل اللجوء إلى التحكيم.

وكذلك فُعلت اتفاقية البنك الدولي بشأن تسوية منازعات الاستثمار، إضافة لنظام المصالحة والتحكيم التابع لغرفة التجارة الدولية، والذي نص على نظام المصالحة الاختيارية. وكذلك نص الأونسيترال «لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولية» على قواعد للتوفيق، والتي كان لها وقع إيجابي في المنازعات الدولية، وكذلك أُنز في نشر التوفيق كوسيلة لحسم المنازعات الدولية (مؤسسة التمويل الدولية، ٢٠١٦). ونصت هذه الاتفاقيات والمواثيق بشكل صريح على نجاعة هذه الوسائل، على إيجاد الحلول الودية والعادلة لأي منازعات دولية تنشأ، حيث تبرز الحاجة إلى هذه الوسائل عندما تتأزم الأوضاع بين الأطراف المتنازعة (بوسعيدا، بومدين، ٢٠١٦، ص. ٢).

وإذا كانت الوساطة والمفاوضات هي وسائل استثنائية لفض منازعات عقود التجارة الدولية الإلكترونية، فمن المتصور حل تلك المنازعات حل مرضي، عن طريق استخدامها للاستفادة مما تتمتع به من مميزات، ويناقش هذا الجزء من البحث التساؤلين التاليين: ماهية الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات عقود التجارة الدولية، و ماهية المفاوضات الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات عقود التجارة الدولية.

ماهية الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات عقود التجارة الدولية:

تعتبر الوساطة الإلكترونية أحد أهم الوسائل البديلة لحسم المنازعات التي تنشأ في الفضاء الإلكتروني، حيث أنها تتواءم مع طبيعة التجارة الإلكترونية، وتساهم بصورة أكثر فاعلية في التخفيف من الزيادة المطردة في منازعاتها على النحو الذي يحقق النجاح المطلوب لحسمها. وللحديث عن مفهوم الوساطة الإلكترونية يقتضي أولاً النظر إليها من خلال مصطلحين، الأول هو التقليدي، والثاني هو الإلكتروني، ومن ثم استعراض مزايا وعيوب الوساطة الإلكترونية.

١- مفهوم الوساطة التقليدي: الوساطة في اللغة اسم وَسَط، والجمع أَوْسَاط، وَسَطُ الشَّيْءِ: ما بين طَرَفَيْهِ وهو منه، الوَسْطُ: المعتدلُ من كل شيء، والفعل وَسَطَ، وَسَطَ (يُوسِطُ) وَسَاطَةً، وَسَطَ الشَّيْءِ: جعله في الوسط، ومصطلح الوساطة الفقهي بين المتخاصمين: دخول طرف بين طرفين متخاصمين لإنهاء الخصومة بينهما صلحاً (معجم اللغة العربية، ٢٠٠٨). أي أن الوساطة هي التوسط بين أمرين أو شخصين لفض نزاع بينهما قائم بالتفاوض (معجم اللغة العربية، ٢٠٠٠)، والوسط من كل شيء أعدله، ومنه قوله تعالى «وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا» (سورة البقرة، ١٤٨). أما في الاصطلاح تأتي بمعنى «السعي والتوسط بين المتخاصمين لأجل رفع الخصومة والاختلاف عن طريق التراضي والمسالمة تجنباً لحدوث البغضاء والتشاحن». ويأتي مصطلح الوساطة عند الفقهاء لفظاً ومعنى بذات المفهوم المعاصر، فهي «وسيلة لتحقيق الصلح والتوفيق الرضائي بين المتنازعين» (الدخيل، ص. ١٨١)، وعرفها جانب من الفقه بأنها: «أسلوب من أساليب الحلول البديلة لفض النزاعات، يقوم بها شخص محايد يهدف إلى مساعدة الأطراف

المتنازعة للحوار وتقريب وجهات النظر لمحاولة التوصل إلى حل وسط يقبله الطرفان» (الطائي، ٢٠١٣، ص. ٢٦-٢٩). وعرفها مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري بأنها: «وسيلة اختيارية لتسوية المنازعات بحل ودي بمساعدة ثالث، تعتمد على الحوار والمشاورات المتبادلة لإقناع طرفي النزاع بحلول مقترحة، والتوصل إلى حلٍ نابع منهم للنزاع القائم بينهم بعد فحص طلباتهم وإدعاءاتهم» (مركز القاهرة للتحكيم يونكتاد، ص. ٤٥).

وحدد قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي في المادة 3/1 مصطلح «الوساطة» أو «التوفيق» أي عملية، سواء أشير إليها بتعبير التوفيق أو الوساطة أو بتعبير آخر ذي مدلول مماثل، يطلب فيها الطرفان إلى شخص أو أشخاص آخرين، «الوسيط أو الموقِّق»، مساعدتهما في التوصل إلى تسوية ودية لنزاعهما الناشئ عن علاقة تعاقدية أو علاقة قانونية أخرى أو المتصل بتلك العلاقة. ولا يكون للموقِّق فرض حل للنزاع على الطرفين (قانون الأونسيترال، ٢٠٠٠). وعدد فقهاء القانون الدولي للوسيط أو الجهة الوسيطة شروطاً ومواصفات ينبغي توفُّرها لأجل النجاح في مهمّته، نبينها على النحو التالي (حيدر، ٢٠١١):

- أن يكون الوسيط أو الجهات المتوسطة، حيادية بين الطرفين المتنازعين ومقبولة منهما، وتتوفر الرغبة لديهم بإجراء الوساطة من جانب طرف متوافق عليه.
- أن يقدم الوسيط وساطته بملء إرادته، دون أن يكون مرغم على ذلك.
- أن يكون الوسيط أو الدولة، أو الجهة المعنيّة بالنزاع، حرة في قبول الوساطة أو رفضها.
- أن نتيجة الوساطة ليست إلزاميّة، ولا يمكن فرضها على الطرفين المتنازعين.
- أن يسعى الوسيط لتهدئة الأمور مقرباً وجهات نظر الطرفين المتباينة، والتقدم بحلول قد يقبل بها الطرفان دون ضغط أو إكراه، تاركاً لهما حرية الموافقة عليها.

ومما سبق، يتبلور مفهوم الوساطة في أنها: «عملية تطوعية تقوم على إرادة طرفي النزاع في اللجوء إليها، يعمل فيها الأطراف مع شخص ثالث سمي الوسيط، 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 وكانوا راغبون فعلاً في التوصل إلى حل وسط ينتهي به النزاع.

٢- مفهوم الوساطة الإلكترونية: حُدّد مفهوم الوساطة الإلكترونية بأنها: «عملية تتم بشكل مباشر على شبكة الإنترنت وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض بين الأطراف المتنازعة للتوصل إلى حلٍ عادلٍ يقبله أطراف النزاع» (كريم، وفايز، ٢٠١٦، ص. ٢٥١). ورغم اختلاف الفقه في تعريف الوساطة الإلكترونية إلا أن معظمها نابعة من تدخل واستعمال الوسائل الإلكترونية، حيث عرفها جانب من الفقه بأنها: «اتصال طرف ثالث محايد مع طرفي النزاع على شبكة الإنترنت للوصول إلى تسوية نهائية لهذا النزاع» (بدر، ٢٠١٨، ص. ٢٣). وتُعرف بأنها: «عملية تتم بشكل فوري ومباشر على شبكة الإنترنت، وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض بين أطراف النزاع، للوصول إلى حلٍ عادلٍ يقبله أطراف النزاع» (شعبان، ص. ٢٥١-٢٥٢).

فهي أسلوب من أساليب الوسائل البديلة تقوم على توفير ملتقى إلكتروني للأطراف المتنازعة للاجتماع والحوار وتقريب وجهات النظر بمساعدة شخص محايد، لمحاولة التوصل إلى تسوية ودية يقبلها أطراف النزاع، وهو ما يعني أن الوسيط يتدخل من تلقاء نفسه أو بناء على طلب الأطراف، مما يتبين منه أن الوساطة مرحلة متقدمة من التفاوض الإلكتروني، يعمل الوسيط على إيجاد النقاط الأكثر تقديراً ويقارنها مع النقاط الأكثر أهمية ويحاول مقارنتها بغرض الوصول إلى حلٍ يرضي المتنازعين (Heuvel, 2008, p. 7).

وتختلف الوساطة عن التحكيم في أن المُحكّم يصدر قراراً نهائياً وملزماً ويخضع المتنازعون لتنفيذه، في حين أن الوسيط لا يملك سلطة إصدار قرار، بل أن سلطته إن وجدت سلطة أديبة وتتجسد في حث المتنازعين على قبول اقتراحاته وتوصياته والتي تشكل مدخلاً لتسوية النزاع القائم (آباريان، ٢٠١٢، ص. ٦٤-٦٥). ويتبين لنا مما سبق أن الوساطة الإلكترونية لا تختلف عن الوساطة التقليدية سواء في إطارها العام أو الهدف، إلا أنها تختلف عنها من حيث الوسيلة، فهي تتم باستخدام وسيلة إلكترونية، يكون الوسيط والأطراف المتنازعة متواجدين عادة في دول مختلفة يجتمعون ويتحاورون عن بعد باستخدام شبكة الإنترنت بخلاف ما يجري عليه العمل في الوساطة التقليدية التي يجتمع أطرافها وجها لوجه وفي مكان معين (قشي، ١٩٩٩، ص. ٨٤).

٣- مزايا وعيوب الوساطة الإلكترونية: توفر الوساطة الإلكترونية مجموعة من المزايا لاستخدامها التكنولوجية الحديثة ووسائل الاتصال الفورية، إلا أنها لا تخلو من العيوب والمثالب نعرض أبرزها على النحو التالي:

مزايا الوساطة الإلكترونية:

- 1- توفير الوقت والجهد لأن جلسات الوساطة تتم عبر شبكة الإنترنت، مما لا يضطر أطراف النزاع إلى تكبد عناء التنقل من مكان لآخر، وهو ما يوفر الكثير من الجهد والوقت (بومحراث، ٢٠١٩، ص. ٥٠٠).
- 2- قلة التكاليف (الجاف، ٢٠١٧، ص. ٤٠٠): إن التكاليف المالية التي يتحملها الأطراف عند اللجوء للوساطة قليلة جداً، إذا ما قورنت بالتكاليف القضائية أو التحكيم، يتقاسمها المتخاصمون إذا كان هناك اتفاق للجوء إلى الوساطة، وفي حالة عدم التوافق، فإن التكلفة تكون على عاتق الطرف الذي يبادر باللجوء إلى الوساطة.
- 3- تمتاز الوساطة بمرونة الإجراءات والسرية التامة، فجميع المسائل التي تتم مناقشتها في الوساطة وجميع الوثائق والبيانات الشفوية والخطية التي يتم تبادلها وتقديمها أثناء عملية الوساطة يغلب عليها الطابع السري، أي أنها عملية سرية ومصونة، وتحافظ على العلاقات الودية بين الأطراف (شعبان، ٢٠١٦، ص. ٢٨٥).
- 4- تتميز الوساطة بوجود طرف ثالث حيادي منصف يسعى إلى الوصول إلى تسوية نهائية من خلال محاولة التقريب بين وجهات النظر، بالإشراف على جلسات الوساطة عبر شبكة الإنترنت أو باستخدام مهارته وخبرته للوصول إلى حلول والخروج بمصالحة تزيل كافة الخلافات، وللأطراف الحرية في الانسحاب والعودة إلى التمسك بكافة الحقوق والدفع القانونية أمام القضاء (المزيني، ٢٠١٨، ص. ٥٣٩).

عيوب ومثالب الوساطة الإلكترونية:

رغم مزايا الوساطة الإلكترونية، إلا أنها لا تخلو من السلبيات ولعل أهمها ما يلي:

- 1- عدم إلزامية الوساطة، فالأطراف دائماً لهم حق رفض الاقتراحات التي يقدمها الوسيط، وهو ما يمكن أن يكون سبباً في إطالة أمد النزاع ومنع الوصول إلى تسوية (شعبان، ٢٠١٨، ص. ١٦٨).
- 2- تأثير المخاطر التقنية التي تتخذ أشكالاً متنوعة عبر شبكة الإنترنت، من التلاعب بمحتويات البرامج المستخدمة في آليات الوساطة، سواء عن قصد أو غير قصد، إضافة إلى الفجوة الرقمية والتي توجد داخل الدولة الواحدة، ناهيك عن الاتصالات الدولية، وهذا يؤثر على حق المواجهة والاستماع، بالإضافة إلى الحواجز اللغوية وقرصنة واختراق المواقع الإلكترونية (شعبان، ٢٠١٨، ص. ١٦٨).

ورغم هذه العيوب، تبقى الوساطة الإلكترونية وسيلة فاعلة يمكن الاعتماد عليها في فض ما ينشأ من منازعات تجارية، كونها وسيلة غير ملزمة للأطراف وتحافظ على العلاقات بين الأطراف إذا لم يتم عقد اتفاق التسوية، أما في حال تم عقد الاتفاق على التسوية ومُضي العقد يصبح ملزماً لطرفيه. أما الفجوة الرقمية فيمكن تجاوزها باستخدام البرامج الحديثة المتنوعة التي تحارب اختراق مواقع ومراكز تسوية هذه المنازعات.

ماهية المفاوضات الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات عقود التجارة الدولية:

بعد أن أصبح التعاقد الإلكتروني أهم وسائل التجارة الدولية الإلكترونية، ظهرت سلسلة من الإشكاليات القانونية، منها المرحلة السابقة على التعاقد باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولاستيعاب القواعد الكلاسيكية المنظمة للعقد لهذه الأنماط الإلكترونية الجديدة، ومدى جواز التفاوض بشأنها، ولخطورة ومشقة هذه المرحلة التي تسبق إبرام عقود الاستثمار الدولية، لا نبالغ القول بأن مصير العقد يتوقف على مدى نجاح عملية التفاوض، وقد أتاحت شبكة الإنترنت المجال واسعاً للمفاوضات لإبرام تلك العقود، ولا شك أن التفاوض يقتضي معرفة الأسس التي يتسلح بها المفاوض قبل الدخول في هذه المرحلة (النمر، ص. ٢٧).

تتمثل هذه الأسس في التعرف على المتعاقد الآخر ومدى قدرته وكفاءته، والتأكد من جديته ومشروعية العرض، لأن التفاوض لم يعد مقتصرًا على نشاط معين أو علاقة معينة، بل أصبح علم وفن قائم بذاته يعين على حل كل المنازعات التي قد تحدث سواء منها الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية أو الثقافية، كما وأن المفاوضات لها من الدور الذي لا ينكر في تكوين العقد ومن ثم تنفيذه (بلعقون، ٢٠٢٠، ص. ٨٠٥). وسنناقش في هذا الجزء ماهية المفاوضات الإلكترونية ومكانتها، وإعطاء تعريف واضح وشامل للمفاوضات الإلكترونية، لابد من النظر إليها من خلال مصطلحين، الجانب الأول هو التقليدي، والثاني هو الإلكتروني.

١- التعريف التقليدي للمفاوضات: التفاوض في اللغة، هو تبادل الرأي بين ذوي الشأن بغية الوصول إلى اتفاق أو تسوية ويقال تفاوضنا، أي فاوض كلاً صاحبه، والتفاوض من فوض إليه الأمر: صيره إليه وجعله الحاكم فيه، وفاوضه في أمره أي جراه، وتفاوضوا الحديث: أخذوا فيه (ابن منظور، ص. ٣٤٨٥). وتعرف اصطلاحاً بأنها: «عبارة عن أعمال مادية تتمثل بالتحاور وتبادل الآراء والأفكار والمساومة بالتفاعل بين الأطراف من أجل الوصول إلى اتفاق معين أو حل مشكلة» (عجيل، ٢٠٠٨، ص. ١٨٢). وتعددت التعريفات الفقهية للمفاوضات، عرفها جانب أنها: «عملية يمكن من خلالها حل النزاعات أو تسوية المعاملات بمختلف أنواعها، أو إنشاء اتفاقيات بين الأفراد والجماعات». وعُرفت بأنها: «وسيلة من وسائل تسوية المنازعات تتم بين أطراف النزاع مباشرة دون تدخل طرف ثالث» (معزوز، ٢٠٢٠، ص. ٢٨٣). ويعرفها جانب آخر أنها:

تبادل الاقتراحات والمكاتبات والدراسات والاستشارات القانونية التي يتبادلها أطراف التفاوض ليكون كل منهم على بينة من أفضل الأشكال القانونية التي تحقق مصلحة الأطراف وللتعرف على ما يسفره الاتفاق من حقوق والتزامات لطرفيه، من أجل الوصول إلى تسوية نهائية للنزاع المثار بينهم، وذلك بقاء مباشر بين طرفي النزاع أو من ينوب عنهم ودون تدخل طرف ثالث (الأهواني، ٢٠٠٠، ص. ٥٠).

٢- تعريف المفاوضات الإلكترونية: نتيجة التطور المتسارع في مجال الاتصالات وظهور الشبكة العالمية للإنترنت، أصبحت المحاورات والمناقشات وتبادل الآراء تتم عن طريق الوسائل الإلكترونية لتوائم بذلك التطور التجاري، وبذلك برزت أهمية مرحلة المفاوضات خاصة في عقود التجارة الدولية. فجاءت المفاوضات لمواكبة التطور التكنولوجي، ولتسهيل إبرام المعاملات التجارية الإلكترونية بصورة سريعة وسهلة، لأنه من غير المنطقي تسوية منازعات العقود الإلكترونية بالوسائل التقليدية، كون ذلك يتنافى مع طبيعة العقود الإلكترونية، وقد تركت مرحلة التفاوض كمرحلة تمهيدية لإبرام العقد للفقه والقضاء (معزوز، ٢٠٢٠، ص. ٢٨٤). ورغم أهمية المفاوضات إلا أننا نلاحظ أن هناك عدم اهتمام تشريعي من قبل أغلب القوانين العربية وتركت الأمر للفقه والقضاء الذي يستند إلى بعض النصوص الغير مباشرة في تشريعات أخرى، بخلاف بعض القوانين الأجنبية التي أفردت تنظيمًا خاصاً لتلك المرحلة (الأنباري، ٢٠٠٩، ص. ٩٩).

كما أن المشرّع الفلسطيني لم يتطرق لتعريف صريح للمفاوضات الإلكترونية كأحد الوسائل البديلة لفض المنازعات كما المفاوضات التقليدية، لكن باستقراء قانون المعاملات الإلكترونية رقم 6 لسنة 2013 نجد أنه أجاز إبرام العقود الدولية بوسائل إلكترونية (المادة رقم ١) متضمناً في ذلك أن يتم التعبير عن الإرادة بوسائل إلكترونية، أي أنه أجاز أن يتم تسوية ما يثار من المنازعات إلكترونياً بالوسيلة نفسها التي تم انعقاد العقد فيها. وأجمع الفقهاء بأن مضمون وإجراءات المفاوضات واحدة سواء أكانت بشكلها التقليدي أو الإلكتروني، وعرف جانب من الفقه التفاوض الإلكتروني أنه: «تبادل للحوار دون حضور مادي لطرفي التفاوض وذلك باستخدام وسيلة سمعية بصرية للاتصال عن بعد، يتبادل فيها أطراف التفاوض الاقتراحات والمساومات والمكاتبات والتقارير والدراسات، ليكون كل منهما على بينة من أفضل الأشكال القانونية التي تحقق مصلحة الأطراف للتعرف على ما يسفر عليه الاتفاق من حقوق والتزامات» (علي جمال، ٢٠٠٤، ص. ٣٥). وعرفها جانب آخر أنها: «التحاور والمناقشة وتبادل الأفكار والمساومة بالتفاعل بين الأطراف من خلال الاتصال المباشر أو تبادل البيانات إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني، للوصول إلى اتفاق معين» (علي، ٢٠١٢، ص. ١٣٨-١٩٣)، وعُرفت أيضاً بأنها: «إجراء محادثات من أجل الوصول إلى اتفاق» (إبراهيم، ٢٠٠٦، ص. ١٠٩). كذلك عرفته محكمة التحكيم بباريس أنه «عقد يتعهد بمقتضاه الطرفين بالتفاوض من أجل التوصل إلى إبرام عقد معين لم يتحدد موضوعه إلا بشكل جزئي لا يكفي جميع الأحوال لانعقاده» (إبراهيم، ٢٠٠٦، ص. ٢٩٣).

ويعد التفاوض الإلكتروني نظام من الأنظمة التي اهتمت إليها مركز الوساطة والتحكيم الإلكتروني كوسيلة لتسوية المنازعات التي تنشأ عن التعاقدات عن بعد، والتي وجدت إقبالاً كبيراً من قبل المتعاقدين عبر الإنترنت (علي، ٢٠١٢، ص. ١٣٩)، وقد تتجسد الخدمات التي تقدمها المراكز التي تتولى إدارة مثل هذه المفاوضات في تمكين الطرفين من استخدام برامج اتصال أو تسهيل دخولهم إلى مواقع إلكترونية مؤمنة أو تقديم برامج تدير الحوار بينهما وتطرح عليهم حلولاً نموذجية أو حلولاً تم التوصل إليها من قبل في منازعات مماثلة (علي، ٢٠١٢، ص. ١٤٠). ومن خلال هذه التعريفات يمكننا تعريف التفاوض الإلكتروني بأنه: «مناقشة تمهيدية بين الأطراف الدولية المتفاوضة عبر الوسائط الإلكترونية للمسائل الجوهرية المتعلقة بعقود التجارة الدولية الإلكترونية المزمع إبرامها في المستقبل».

٣- مكانة المفاوضات الإلكترونية: لاقت المفاوضات الإلكترونية مكانة هامة وذلك من خلال استخدام مراكز التسوية على شبكة الإنترنت، باعتبار المفاوضات وسيلة لفض منازعات التجارة الدولية الإلكترونية التي حققت نجاحاً واسعاً وإقبالاً هائلاً من قبل المتنازعين، وأيضاً فاعليتها في تسوية منازعاتهم، مع المحافظة في نفس الوقت على استمرار علاقات العمل بين التجار مع الشركاء (أبو الهيجاء، ٢٠١٠، ص. ٢٠). وهو ما أكدته إحدى الدراسات التي قام بإجرائها مركز تسوية المنازعات الإلكتروني (square trade)، حيث أعلن من خلالها أن ما نسبته 80% من مجموع منازعات التجارة الدولية التي تم التفاوض حولها عن طريق هذا المركز قد تم حلها عن طريق المفاوضات الإلكترونية المباشرة (<http://www.squaretrade.com>).

وتأتي أهمية مكانة المفاوضات الإلكترونية ليس فقط لأنها أحد وسائل تسوية منازعات التجارة الدولية الإلكترونية، بل لأن مكانتها برزت أيضاً من خلال الإعداد والتحضير والبحث في كافة الجوانب القانونية والفنية لإبرام عقود التجارة الدولية (المطالقة، ٢٠١١، ص. ٤٨)، إذ أنها وسيلة لتقريب وجهات النظر بين الأطراف، كما ولعبت المفاوضات دوراً وقائياً بالنسبة لمرحلة إبرام العقد والحد من أسباب النزاع المستقبلي، ومعرفة كل طرف بظروف العملية التعاقدية مع بيان حقوقه والتزاماته (إبراهيم، ٢٠٠٩، ص. ٢١٩). وتزداد أهمية مكانة المفاوضات الإلكترونية باعتبارها أحد الوسائل التي تجرى عبر شبكات الإنترنت والتحاوور والمناقشة من خلال الوسائط الإلكترونية لأجل الوصول إلى شروط إبرام العقود التجارية الدولية الإلكترونية بما فيها شرط اللجوء إلى المفاوضات الإلكترونية في حال حدوث أي نزاع عند إبرام تلك العقود.

رغم الاتفاق بين كل من الوساطة الإلكترونية والمفاوضات الإلكترونية في أن النظامين يقومان على التراضي والموافقة على اللجوء إليهما، وانتهائهما باتفاق يوقعه الطرفان، بالإضافة إلى أن كليهما يعتمد على وسائل الاتصال الحديثة لحل المنازعات المعروضة عليه، إلا أنه يوجد فروق بين الوساطة الإلكترونية والمفاوضات الإلكترونية تتمثل في أن الأخيرة تتم بإجراءات حل المنازعات دون تدخل طرف ثالث، في حين أن الأول يعتمد أساساً على وجود طرف ثالث هو الذي يتولى حل النزاع بين الطرفين، بينما المفاوضات تعتمد في حلها النزاع على قواعد عرفية غير مستمدة من قواعد قانونية محددة، تستقي من مجرد إجراء مقارنة حسابية بين عروض كل طرف للتوصل لحل وسط بينهما، في حين أن الوساطة يطبق فيها حل المنازعات قواعد قانونية تنتهي غالباً باتفاق ملزم يوقعه الطرفان (يتوجي، ٢٠١٣، ص. ٨).

ثانياً: الآثار المترتبة على الوساطة والمفاوضات الإلكترونية

أصبح اللجوء في وقتنا الحالي إلى الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل وطرق بديلة لحل ما يثار من منازعات التجارة الدولية الإلكترونية أمراً مُلحاً، وذلك لتلبية متطلبات الحياة التكنولوجية المعاصرة والتي لم يعد باستطاعة القضاء والتحكيم بالتصدي لها بشكل منفرد، مما دفع مُشرعي الدول للبحث عن وسائل ناجعة لتسوية ما يثار من منازعات عقود التجارة الدولية الإلكترونية.

بعد نجاح الوساطة والمفاوضات الإلكترونية باعتبارها من الوسائل البديلة لتسوية منازعات التجارة الدولية الإلكترونية فإنها ساهمت بتخفيف العبء عن النظام القضائي، حيث أنه عند الوصول إلى اتفاق في الوساطة أو المفاوضات الإلكترونية فإن هذا التصرف ينتج عنه آثار قانونية إيجابية وسلبية قد تؤدي إلى إنهاء الوساطة أو المفاوضات الإلكترونية. ونبين في هذا الجزء تلك الآثار في جزئين، الأول نبين فيه الآثار المترتبة على الوساطة الإلكترونية، والثاني حول الآثار المترتبة على المفاوضات الإلكترونية.

الآثار المترتبة على الوساطة الإلكترونية:

رغم ما ترتبه الوساطة التقليدية المُتعارف عليها دولياً في حل مُنازعات التجارة الدولية من سرعة وقلّة التكلفة المادية بالنسبة للأطراف، إلّا أنّها تبقى بالنسبة لمُعاملات التجارة الإلكترونية بطيئة ومُكلفة، لما تتطلب من مصاريف التنقل والتبادل المادي للبيانات وغيرها من إجراءات، الأمر الذي ينتج عنه تقاعس الأفراد والمُستهلكين وحتى التجار عن المُطالبة بحقوقهم، خاصةً في مجال التجارة الإلكترونية التي تقوم على السرعة في إبرام العقود وتنفيذها والتي ازدهرت وتطورت، وازدياد حجم العقود التجارية الإلكترونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت، فإن المنازعات بين أطرافها أضحت أمراً لا مفر منه، مما استدعى الأمر إلى ظهور فكرة الوساطة عن بعد أو الوساطة الإلكترونية (قصعة، ٢٠٢٠). وتعتبر الوساطة الإلكترونية وسيلة من الوسائل الأكثر فعالية لتسوية منازعات عقود التجارة الدولية، حيث تؤكد إحدى الدراسات أنه أكثر من 87% من منازعات التجارة الدولية قد تم تسويتها عن طريق الوساطة، كما وتشير الدراسات الأمريكية إلى أن 75% من منازعات العمل الدولية قد تم تسويتها عن طريق اللجوء إلى الوساطة (شعبان وأحمد، ٢٠٢٠، ص. ٢٥٨).

حيث ترتب على اللجوء إلى الوساطة الإلكترونية كوسيلة لفض منازعات التجارة الدولية، في ظل عجز الطرق التقليدية عن إيجاد حلول تتلاءم وظروف التجارة الإلكترونية وما تتطلبه السرعة في إنجاز الصفقات، عدة آثار إيجابية تتمثل في إيجاد الحلول الخلاقة التي تنسم بها من خلال الوصول إلى حلول غير اعتيادية قائمة على أساس الحقوق القانونية والوقائع والمصالح المشتركة لأطراف النزاع دون الاقتصار على الحقوق القانونية التي تعتمد عليها الأحكام القضائية، (الوساطة هي (صلح) والصلح لا يجوز في ما يتعلق بالمسائل المتعلقة بالنظام العام والآداب العامة)، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على المشاريع التجارية والاستثمارية المساهمة في التنمية المستدامة، حيث نالت الوساطة الإلكترونية بريقها في الساحة التجارية نظراً لآثارها الإيجابية التي نجملها على البيان التالي:

١- نجاح الوساطة الإلكترونية: بعد إجراء الوسيط أو مركز الوساطة الاتصال مع طرفي النزاع وبمساعدة الوسيط بعد عقدهما اتفاق متين يتم سماع طلباتهم وادعائهم من خلال إحدى الوسائط الإلكترونية، لأجل الوصول ودياً إلى تسوية لموضوع النزاع التجاري ونجاح ذلك، ويقوم طرفا النزاع بالتوقيع على اتفاقية تسوية النزاع إلكترونياً تنتهي عملية الوساطة لحظة المصادقة على اتفاق التسوية (حمادنة، ٢٠١٦، ص. ٦). ويكون هنا قد تم الوصول ودياً إلى فض النزاع التجاري بسرعة تفوق الإجراءات التي تُتبع في القضاء العادي.

يقوم الوسيط بالبحث عن حلول تحافظ على المصالح المتقاطعة بين التجار لإصدار أحكام تكتسب درجة القطعية، حيث يعتبر اتفاق التسوية بعد مصادقة الأطراف عليه ملزماً وواجب النفاذ قانونياً، وبمثابة حكم قطعي لا يخضع لأي طريق من طرق الطعن (شيعان، ٢٠١٦).

وجاء القرار بقانون رقم (9) لسنة 2011م بشأن الغرف التجارية والصناعية في فلسطين مؤكداً على أهمية خدمة مصالح أعضاء الغرف التجارية في فلسطين وإقامة علاقات مع غرف عربية ودولية، وحددت الفقرة (1/ج) من المادة (8) بأنه يتعين على الغرف التجارية تعيين لجنة من أعضائها تختص في الفصل بالنزاعات والخلافات التجارية بطريق الوساطة أو التحكيم (القرار بقانون رقم (٩) لسنة ٢٠١١م، المادة ٨)، وهو ما أقره أيضاً قرار مجلس الوزراء الفلسطيني رقم (2) لسنة 2013 في فصله 9 على أن تتولى لجنة من أعضاء الغرف التجارية فض النزاعات التي تنشأ بين الأطراف بمحاولة تقريب وجهات النظر وتسوية النزاع بطريقة ودية مقبولة لدي طرفي النزاع، وفي حال تعذر ذلك تنظر اللجنة هذا النزاع باعتبارها هيئة تحكيم.

وبات من المستقر عليه لجوء التجار والمتعاملين بالتجارة الدولية إلى الوساطة التجارية الدولية لتسوية منازعاتهم بدلاً من اللجوء إلى القضاء العادي، لما تحققه الوساطة من مميزات عديدة، تتمثل في سرعة الفصل في المنازعات، وقلّة التكلفة، وحفظ الأسرار، وعدم قطع العلاقات بين الأطراف بسبب المنازعات، بل الأخذ في الاعتبار استمرار هذه العلاقات في المستقبل (عاشور، ٢٠٢١).

ومن هنا فإن الوساطة ليست عملية قضائية أو عملية تكميلية، ولا عملية تجعل أطراف النزاع يعيشون في حالة من التوتر والقلق وعدم الارتياح، وإنما هي مصممة لإعطاء الأطراف المتنازعة أدواراً ومسؤوليات متساوية من خلال المحافظة على المصالح المتقاطعة بين التجار.

يتبن لنا مما سبق، أن في حال نجاح الوسيط في مهمته من خلال التوصل إلى تسوية نهائية للنزاع المعروض أمامه تنتهي الخصومة بشكل كلي (الزاهي، ص. ٥٩٥)، ويقوم الوسيط بتقديم تقريره النهائي للمصادقة عليه من قبل القاضي، ولا يمكن للقاضي رفض التصديق عليه إلا إذا تعلق النزاع بمسألة تتعلق بالنظام العام، وهذه المصادقة بمثابة حكم قطعي غير قابل للطعن، وتبدأ بعد ذلك عملية التنفيذ ودفع رسوم الوسيط.

٢- فشل الوساطة الإلكترونية: تُعد الوساطة الإلكترونية طريقاً هاماً لحل نزعات التجارة الإلكترونية، إلا أن هذا السبيل يُثمر في حال توصل الوسيط التجاري إلى حل ينهي النزاع بشكل نهائي، أما في حال فشل الوسيط خلال المدة القانونية التي تحددها قوانين كل دولة، معلناً ذلك بعد تشاوره مع أطراف النزاع بأنه لا مُسوغ من القيام بمزيد من الجهود وأن مساعي الوساطة وصلت إلى طريق مسدود، تبدأ أطراف النزاع بالبحث عن وسيلة أخرى لحل نزاعهم أو باللجوء إلى القضاء.

وبعد انتهاء إجراءات الوساطة بأحد الأسباب المذكورة، يقع على عاتق الوسيط إعداد تقريره الختامي الذي يذكر فيه فشل عملية الوساطة الإلكترونية، وعدم توصل الأطراف إلى تسوية لنزاعهم، موضحاً أسباب عدم التوصل لحل للنزاع المنظور سواء عدم التزام أطراف النزاع ووكلائهم بحضور جلسات الوساطة، أو كان السبب تغيب الخصوم أو أي منهم عن جلسات الوساطة (حمادنة، ٢٠١٦، ص. ٧). ويتم إرسال نسخه من تقرير الوسيط إلى الأطراف المتنازعة، ويجب على الوسيط إعادة كافة الوثائق والمستندات التي بحوزته والمحافظة على سريتها.

الآثار المترتبة على المفاوضات الإلكترونية:

تعتبر مرحلة التفاوض الإلكتروني من المراحل الهامة والخطيرة جداً شأنها شأن مرحلة إبرام العقد فهي ترتب على الطرفين المتفاوضين عدة التزامات، فمجرد الإخلال بها يرتب مسؤولية، علماً أن هذه الالتزامات مبنية جميعها على مبدأ حسن النية في التفاوض. ولخطورة ومشقة المفاوضات في هذه المرحلة التي تسبق إبرام عقود الاستثمار الدولية، لا تُبالغ القول بأن مصير العقد يتوقف على مدى نجاح عملية التفاوض، وقد أتاحت شبكة الإنترنت المجال واسعاً للمفاوضات لإبرام تلك العقود، ولا شك أن التفاوض في مجال عقود التجارة الدولية يقتضي معرفة الأسس التي يتسلح بها المفاوض قبل الدخول في هذه المعركة القانونية (النمر، ص. ٢٧).

تتمثل هذه الأسس في التعرف على المتعاقد الآخر ومدى قدرته وكفاءته، والتأكد من جديته ومشروعية العرض، وما قد يثيره ذلك من تخوف لدى الأطراف في التفاوض الإلكتروني خاصة عدم وصول المتفاوضين إلى غايتهم، لأن التفاوض لم يعد مقتصرًا على نشاط معين أو علاقة معينة، بل أصبح علم وفن قائم بذاته يعين على حل كل المنازعات التي قد تحدث سواء منها الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية أو الثقافية، كما وأن المفاوضات لها من الدور الذي لا ينكر في تكوين العقد ومن ثم تنفيذه.

يترتب على لجوء الأطراف إلى التفاوض الإلكتروني عدة التزامات على طرفي النزاع، وذلك لأن ولوج طرفي التفاوض إلى العملية التفاوضية أنشأ علاقة قانونية، رتبت هذه العلاقة التزامات قانونية على الطرفين، نبين ما ترتب من آثار بناء على التزامات طرفي التفاوض، وآثار إخلال أحد الطرفين بالتزاماته وذلك على النحو التالي:

١- التزامات الأطراف خلال مرحلة التفاوض: متى دخل الطرفان المتفاوضان إلى إجراء المفاوضات الفعالة فإنه يلقي على عاتقهما جملة من الالتزامات تقع على كليهما وهي على البيان التالي:

1- الالتزام بالدخول والاستمرار في التفاوض: إذ أن عملية التفاوض مستمرة الأجل وتستغرق فترات زمنية طويلة، أي أن مجرد دخول الأطراف للتفاوض يشكل ذلك اتفاق مبدئي على التفاوض لغرض الوصول إلى اتفاق نهائي يرتب التزامات على طرفي التفاوض، كالاتفاق على تنظيم سير المفاوضات

وتحديد الأهداف التي يراد منها، وتحديد شروط سير المفاوضات كالمدة وشكل وصيغة النقاش المطروح، ويترتب على هذا الاتفاق التزام بالاستمرار في المفاوضات (جاسم وعامر، ٢٠١٨، ص. ٧٥١).

وهذا ما جعل بعض الفقه يقترح وجوب التأكيد على أن مرحلة التفاوض جزء لا يتجزأ من العقد النهائي واعتبارها شرطاً أساسياً لإبرام التعاقد لا مجرد مرحلة سابقة تخضع للاجتهادات والتقلبات (العجلوني، ٢٠٠٢، ص. ١٠٣).

2- الالتزام بحسن النية والاعتدال والجديّة: يعتبر الالتزام بالتفاوض بحسن النية التزام أساسي وجوهري في مرحلة المفاوضات السابقة للتعاقد، كما يُعد مطلباً ضرورياً لنجاحها، فيتوجب على الطرف المتفاوض أن يتسم بسلوك الرجل الشريف والأمين وبالتعاون، لأن حسن النية هو شكلاً إيجابياً وليس من أشكال السلوك السلبي، فهو إذن مجموعة من الالتزامات الإيجابية المتمثلة في الولاء وصدق التعاون والمعلومات، بهدف الوصول بالمفاوضات إلى نهاية منطقية وانعقاد العقد المنشود (دليلة، ٢٠٢٠، ص. ٢٨١).

وتكمن أهمية مبدأ حسن النية في المفاوضات الإلكترونية في المنازعات التجارية على بذل العناية اللازمة لإنجاحها للوصول إلى نتيجة وهي إبرام العقد النهائي، لذا يمنع كل ما هو من شأنه إعاقة المفاوضات أو فشلها أو اتباع المراوغة والحيلة بغية الإضرار بالطرف الآخر.

واهتم القانون الأوروبي بهذا المبدأ، ونص عليه في المادة ٥، كما كرس في اتفاقية فيينا للبيع الدولي لسنة ١٩٨٠ في المادة ١/٧ (Pour l'interprétation de la présente Convention)، وجاء فيها: «يلتزم الأطراف باحترام مقتضيات حسن النية في التجارة الدولية عند ممارسة التزاماتهم»، كما نظم القانون المدني الفرنسي هذا المبدأ ونص عليه في المادة ١٣٤/٣ (Elles doivent être exécutées de bonne foi). ونص عليه القانون المدني المصري في المادة ٢/١٥، وتقرر هذا المبدأ في المعاملات كمبدأ عام يمكن الاستناد إليه كما هو الشأن في القانون المدني الفلسطيني الذي أوجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبحسن نية. لذا نرى أن مبدأ حسن النية في العقود عامة والعقود الإلكترونية خاصة يجد مجالاً واسعاً في مرحلة التفاوض وتزيد أهمية هذه المرحلة في حال كون أحد الطرفين محترف والآخر مستهلك الذي لا يملك المعرفة والعلم الكافي حول مجال التعاقد وكذا محل التعاقد، مما ستوجب حمايته قانوناً.

3- إن للتفاوض دوراً هاماً في تفسير العقد، وذلك من خلال استطاعة القاضي على استنباط المقاصد الحقيقية للمتعاقدين في حالة غموض أو نقص في شروط العقد بالمفاوضة، باعتباره وسيلة لتهيئة أنسب الظروف وأكثرها ملائمة لإبرام العقد النهائي (الأنباري، ٢٠٠٩، ص. ٢٠١).

4- الالتزام بالتعاون والإعلام: يلتزم المتفاوض إلكترونياً في مرحلة التفاوض بإعلام الطرف المتفاوض معه على محل التعاقد، كما يلتزم بالتعاون معه من أجل الوصول إلى مرحلة إبرام العقد، حيث يعد هذا الالتزام من أهم الضمانات القانونية، لأن التفاوض عبر الإنترنت لا يستند إلى الحماية التقليدية العامة للإدارة العقدية بل يحتاج إلى حماية خاصة وناجعة خشية من أن يكون أحد المتفاوضين محترفاً لذلك وجب الإعلام للطرف الآخر (النكاس، ١٩٩٦، ص. ٢٩١). ويرى الفقهاء القانونيين أن الحق في الإعلام يجب أن يتضمن ثلاث نقاط رئيسية: وهي التوضيح والتبصير بالخصائص المميزة بالسلع والخدمات، وثمان السلع والخدمات، وبعض البيانات اللازمة منها ضمان العيوب الخفية، وعدم جواز الاتفاق على الإعفاء من هذا الشرط، وقد حرصت معظم القوانين على تكريس هذا الالتزام (العيد، ٢٠٠٩، ص. ٤).

5- الالتزام بالسرية: تلتزم الأطراف المتفاوضة بكتتمان الأسرار أثناء مرحلة التفاوض التي لا يعلمها الغير، والتي يؤدي الكشف عنها إلى المساس بالمركز الاقتصادي لكاشفها، وينطبق هذا المبدأ على الأشياء التي فيها خطورة وتهدد سلامة وأمن الأشخاص سواء كانت هذه الأشياء بطبيعتها أو بسبب دقة تشغيلها، كأجهزة الحاسوب وغيرها من الأجهزة المنزلية أو شراء الأدوية وغيرها، حفاظاً على الكم الهائل من المعلومات المتعلقة بالطرف الآخر أثناء وقوع المفاوضات على العقد، ويترتب على الإخلال بهذا الالتزام تعويضاً يشمل حتى المنافع التي كان سيحصل عليها الطرف الآخر (موسى، طالب ٢٠٠١).

وقد شددت مجموعة من مبادئ عقود التجارة الدولية التي اعتمدها المعهد الدولي لتوحيد القانون الخاص بروما سنة ١٩٩٤، حيث نصت المادة الثانية في الفقرة ١٦ على «يلتزم الطرف الذي يتلقى أثناء المفاوضات معلومة معينة ذات طابع سري من الطرف الآخر سواء أبرم العقد أم لم يبرم بعدم إنشائها أو استخدامها بغير حق لأغراض شخصية، ويترتب الإخلال بهذا الواجب تعويض يشمل في هذه الحالة، المنافع التي كان سيحصل عليها الطرف الآخر».

٢- الآثار المترتبة عند الإخلال بالتفاوض الإلكتروني: امثالاً للقواعد العامة فإن أحد أطراف التفاوض الإلكتروني بتنفيذ الالتزامات المترتبة على عاتقه، سوف يتحمل هذا الطرف مسؤولية هذا الإخلال، غير أن المتفق عليه فإن القانون لا يرتب على المفاوضات الابتدائية أثراً قانونياً، فكل متفاوض حر في قطع المفاوضات في الوقت الذي يريته مادام لم يصل إلى اتفاق قائم، لأن التفاوض هو في مرحلة المفاوضات من أجل إبرام العقد لاحقاً، ولا مسؤولية على من عدل عن ذلك.

إن الهدف من التفاوض الإلكتروني هو القضاء على التردد لدى طرفي التفاوض وتهيئة أنسب الظروف وأكثرها ملائمة لإبرام اتفاق على حل نزاعهما بالتفاوض الإلكتروني، وعند إخلال أحد طرفي التفاوض بالتزاماتهم المترتبة على عاتقه، يتحمل هذا الطرف مسؤولية هذا الإخلال، فكل متفاوض له الحق في قطع المفاوضات في الوقت الذي يريته ما دام لم يصل إلى اتفاق قائم، لأن التفاوض هو مرحلة تشاورات تسبق التعاقد، رغم أن هناك من يرى بأن الأصل في التفاوض أنه لا يرتب أثراً قانونية، غير أنه في بعض الأحوال يترتب على العدول عن التفاوض مسؤولية تقصيرية تلزم التعويض (السنهوري، ٢٠٠٠، ص. ٢٢١). ويكون ذلك في حال قطع المفاوضات للمفاوضات دون مبرر مقبول أو شرعي، وهذا بعد وصول هذه المفاوضات إلى مرحلة متقدمة من النقاشات والحوارات الهادفة لإبرام العقد، وبذلك يكون الخطأ فعلاً موجب للمسؤولية إذا ألحق ضرراً بالطرف الآخر، كالشخص الذي قام بتقديم معلومات خاطئة أو غامضة عن سلعة ما أو خدمة معينة، علماً أن هذه المعلومات ضرورية للمتفاوض الآخر كونها تشكل محلاً للتعاقد في المستقبل.

ثالثاً: النتائج والتوصيات

مما سبق نبين نتائج وتوصيات هذه الدراسة كالآتي:

النتائج:

- 1- ظهرت الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لفض منازعات التجارة الدولية كتطور طبيعي ومنطقي نتيجة للتطور الهائل في شتى مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وقد اهتدت إليها مركز الوساطة والتحكيم الإلكتروني كوسيلة لتسوية المنازعات التي تنشأ عن التعاقدات عن بعد في عمليات التجارة الدولية الإلكترونية، ووجدت إقبالاً كبيراً من قبل المتعاقدين عبر الإنترنت وما نتج عن ذلك من تطور في الآليات الخاصة بحمايتها.
- 2- تُعرف الوساطة الإلكترونية بأنها أسلوب من أساليب الوسائل البديلة لتسوية المنازعات عبر الإنترنت، التي تقوم على توفير ملتقى للأطراف المتنازعة للاجتماع والحوار وتقريب وجهات النظر بمساعدة شخص محايد وبسرية تامة، وذلك لمحاولة التوصل إلى تسوية ودية يقبلها أطراف النزاع، أما المفاوضات الإلكترونية تعرف بأنها مناقشة تمهيدية بين الأطراف الدولية المتفاوضة عبر الوسائط الإلكترونية للمسائل الجوهرية المتعلقة بعقود التجارة الدولية الإلكترونية المزمع إبرامها في المستقبل.
- 3- لا تختلف كلاً من الوساطة الإلكترونية والمفاوضات الإلكترونية كوسائل لتسوية المنازعات عن الوسائل البديلة التقليدية لفض تلك المنازعات سوى أنها تتم باستخدام وسيلة من وسائل الاتصال الإلكترونية.
- 4- إن المشرع الوطني الفلسطيني لم يشرع قانون مستقل خاص في الوساطة الإلكترونية وأيضاً المفاوضات الإلكترونية، وإنما جاء ذكر تلك الوسائل في نصوص قانونية ببعض التشريعات الوطنية كقانون التحكيم في فلسطين رقم 3 لسنة 2000، وغيره من القوانين الأخرى.

- 5- إن التفاوض الإلكتروني كما يترتب التزامات على المتفاوض، فإنه يترتب كذلك أثراً قانونية عند الإخلال بهذه الالتزامات مما تستوجب مسؤولية عليه لتقدير التعويض للطرف المتضرر.
- 6- تتميز الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كوسائل بديلة لفض منازعات التجارة الدولية الإلكترونية بعدة مميزات هامة كسرعة ومرونة إجراءاتها، وحفاظها سرية عملية فض النزاع كونها تتم بإجراءات خاصة، وحفاظها على بقاء العلاقات التجارية بين الأطراف المتنازعة.

التوصيات:

- 1- نوصي مراكز ومؤسسات التحكيم الفلسطينية والعربية وجهات البحث العلمي بتبني أسلوب الوساطة والمفاوضات الإلكترونية كأساليب لفض منازعات التجارة الدولية، لأنها تحقق العديد من المميزات في فض المنازعات التحكيمية بصفة عامة والإلكترونية منها بصفة خاصة، من خلال تشجيع المحكمين من اللجوء إليه، وإعطاء دورات للمحكمين والمحكمين والقانونيين تساعد على تبني هذه الوسائل في فض الكثير من المنازعات التجارية.
- 2- نهيب بالمشرع الفلسطيني الإسراع في سن وتقنين قانون الوساطة والمفاوضات الإلكترونية الفلسطيني كوسائل بديلة لفض منازعات التجارة الدولية الإلكترونية، لأهميته في حل كثيراً من المنازعات التي تنشأ من التعاقدات التي تتم عبر الوسائل الإلكترونية، وتعديل قانون التحكيم الفلسطيني رقم 3 لسنة 2000 ليلائم ويواكب هذا التطور التكنولوجي.
- 3- عقد المؤتمرات العلمية في مجال الوسائل البديلة كالوساطة والتحكيم والمفاوضات والتوفيق، وشتى الطرق الحديثة لفض المنازعات الإلكترونية، وإطلاق يد الباحثين والفقهاء وتشجيعهم لوضع التصورات الملائمة لحل المشاكل التي تعترض سير تلك الوسائل الإلكترونية، وإحاطة المشرع الوطني والعربي علماً -إن أمكن- بالإشكاليات الموجودة أو التي قد توجد، مع بيان سبل حلها فقهاً وتشريعاً وقضاءً.
- 4- ضرورة تطوير مراكز وهيئات حل النزاع في فلسطين والوطن العربي لضمان نجاح الحلول في التشريع على استخدام الوسائل البديلة لحل النزاع، وتقديم استشارات نموذجية أو حلولاً تم التوصل إليها من قبل مراكز دولية مختصة في منازعات مماثلة، وإبراز مميزات ونجاعة هذه الوسائل في فض المنازعات التجارية.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- آباريان، علاء، (٢٠٢١). *الوسائل البديلة لحل النزاعات التجارية «دراسة مقارنة»*، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت.
- إبراهيم، خالد ممدوح، (٢٠٠٦). إبرام العقد الإلكتروني «دراسة مقارنة»، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
- إبراهيم، خالد ممدوح، (٢٠٠٩). *التحكيم الإلكتروني في عقود التجارة الدولية*، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
- ابن منظور، *لسان العرب*، تحقيق «عبد الله علي الكبير، محمد احمد حسب الله، هاشم محمد الشاذلي»، المجلد الثاني، دار المعارف، القاهرة، بدون سنة طبع.
- أبو الهيجاء، محمد إبراهيم، (٢٠١٠). *الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات (المفاوضات المباشرة)*، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- الأنباري، وعود كاتب، (٢٠٠٩). *المفاوضات العقدية عبر الإنترنت، مجلة رسالة الحقوق، جامعة كربلاء، كلية الحقوق، المجلد الأول، العدد الثاني*.
- الأهواني، حسام الدين كامل، (٢٠٠٠). *النظرية العامة للالتزام*، دار النهضة العربية، القاهرة.
- بدر، معتز حمدان، (٢٠١٨). *الوساطة ودورها في تسوية منازعات التجارة الدولية*، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الاسكندرية مصر.

- بلعقون، آية (٢٠٢٠). المفاوضات الإلكترونية، *مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية*، جامعة باتنة ١ الحاج لخضير الجزائر، المجلد ٧، العدد ١.
- بوسعيداو، عثمان، بومدين، ليلي (٢٠١٦). *الوساطة كوسيلة من وسائل حل النزاعات الدولية*، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود تيزووزو، الجزائر.
- بومحراث، ليندة (٢٠١٩). *تسوية منازعات التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي*، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
- البيضان، فراس كريم شيعان وهند فايز أحمد (٢٠١٤). الوساطة في المنازعات الإلكترونية. *مجلة المحقق الحلبي للعلوم القانونية والسياسية*، مجلد ٦، العدد ٣، ص ١٨٢-١٤٢. <https://search.emarefa.net/detail/bim-592461>.
- جاسم، مها نصيف، وعامر، رشا (٢٠١٨). التفاوض الإلكتروني، *مجلة مداد الآداب*، العدد ١٦ الجامعة العراقية، كلية القانون والعلوم السياسية.
- الجاف، علاء عمر محمد (٢٠١٧). *الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية*، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى.
- جميعي، حسن عبد الباسط (٢٠٠٠). *إثبات التصرفات القانونية التي تم إبرامها عن طريق الإنترنت*، دار النهضة العربية.
- حمادنة، عبد الله (٢٠١٦). *التجربة الأردنية في الوسائل البديلة في حل النزاعات*، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السابع لرؤساء المحاكم العليا في الدول العربية، سلطنة عُمان، ٢٣-٢٦/١٦١٠٢٠١٦.
- حيدر، محمود (٢٠١١). *الوساطة*، مقالة منشورة على صفحة البيان اللبنانية بتاريخ ٢٣/١١/٢٠١١، على الرابط: <https://www.albayan.ae/opinions/articles/2011-02-23-1.1390381>.
- الدخيل، سليمان بن صالح، الوساطة وأثرها في حل المنازعات، *مجلة القضاء*، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد السادس.
- دليلة، معزوز (٢٠٢٠). التفاوض الإلكتروني كمرحلة سابقة للتعاقد «دراسة سابقة»، *مجلة جامعة أوكلبي محند أولجه*، البويرة الجزائر.
- الزاهي، عمار، الطرق البديلة لحل النزاعات، *مجلة المحكمة العليا الأردنية*، عدد خاص، ج٢.
- سلامة، أحمد عبد الكريم، *النظام القانوني لمفاوضات العقود الدولية*، بحث منشور على الموقع الإلكتروني: www.arablawninfo.com.
- السنهوري، عبد الرزاق أحمد (٢٠٠٠). *الوسيط في شرح القانون المدني*، المجلد الأول، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
- شعبان، حسام أسامة (٢٠١٨). *الاختصاص بمنازعات التجارة الإلكترونية بين القضاء الوطني والتحكيم عبر الإنترنت دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى.
- الطائي، حيدر أدهم، (٢٠١٣). *الوساطة كطريقة لتسوية المنازعات الدولية*، جامعة النهدين، كلية الحقوق، العدد ٤.
- عاشور، رامز مهدي (٢٠١٢). إجراءات التحكيم الإلكتروني في منازعات العقد الإداري الإلكتروني «دراسة تحليلية»، *مجلة جامعة الإسراء للعلوم الإنسانية*، غزة، العدد العاشر، يناير، رابط المجلة الإلكتروني <https://israa.edu.ps/iug>.
- عبد الله، رجب كريم (٢٠٠٠). *التفاوض على العقد «دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة»*، دار النهضة العربية، القاهرة.
- العجلوني، أحمد خالد (٢٠٠٢). *التعاقد عبر الإنترنت (دراسة مقارنة)*، دار العلم والثقافة، دون ذكر بلد النشر.
- عجيل، طارق كاظم، (٢٠٠٨). التنظيم الاتفاقي للمفاوضات العقدية، *مجلة المؤتمر العلمي الأول*، كلية القانون، جامعة القادسية، ٥-٦ تشرين الأول.
- علي، جمال عبد الرحمن محمد، (٢٠٠٤). *المسؤولية المدنية للمتفاوض، نحو تطبيق القواعد العامة على مسؤولية المتفاوض عبر الإنترنت*. دراسة مقارنة بين القانون المصري والفرنسي، دون ذكر دار النشر.
- علي، محمد حسن محمد، (٢٠١٢). *التحكيم الإلكتروني في منازعات التجارة الدولية*، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق جامعة حلوان، مصر.
- عوض، يوسف سيد سيد، (٢٠١٢). *نصوصية القضاء عبر الوسائل الإلكترونية*، رسالة دكتوراه، حقوق عين شمس.
- العيد، حداد، (٢٠٠٩). *الحماية المدنية والجنائية للمستهلك عبر شبكة الإنترنت*، مداخلة قدمت في المؤتمر المغربي الأول حول المعلوماتية والقانون، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا، ٢٧/٩٣/٢٠٠٩.
- قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي والذي تبنته منظمة الأونسيترال في سنة ٢٠٠٠.
- قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطينية رقم (٦) لسنة ٢٠١٣م، منشور في الجريدة الرسمية، نشر في العدد ٨٩ من الوقائع.
- قانون رقم (٩) لسنة ٢٠١١م بشأن الغرف التجارية والصناعية الفلسطينية، منشور في الجريدة الرسمية.
- القرآن الكريم.
- قشبي، الخير، (١٩٩٩). *المفاضلة بين الوسائل التحكيمية وغير التحكيمية في تسوية المنازعات الدولية*، ط١، بيروت، لبنان.
- قصعة، سعاد، (٢٠٢٠). الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، *مجلة كلية الشريعة والاقتصاد*، جامعة عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجزائر، تاريخ النشر، ٢٨/١٢/٢٠٢٠، على رابط المجلة الإلكتروني <https://www.asjp.cerist>.
- مجمع اللغة العربية، (٢٠٠٠). *المعجم الوجيز*، طبعة وزارة التربية والتعليم، مصر.
- مركز (square trade) <http://www.squaretrade.com>.
- مركز التجارة الدولية يونكتاد، موقع المركز على الإنترنت <https://www.un.org/ga/acabq/documents/all>.
- مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي، موقع المركز على الإنترنت <https://crica.org>.
- المزيني، غازي بن فهد بن غازي، (٢٠١٨). *الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية دراسة تأصيلية تطبيقية مقارنة*، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- مسعودي، يوسف، وأزوا، محمد، (٢٠١٨). الوساطة الإلكترونية كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك المبرمة بوسائل إلكترونية، *المجلة الإفريقية للدراسات القانونية*، جامعة أحمد دراية، الجزائر، المجلد: ٢، العدد: ٢.
- المطالقة، محمد فواز، (٢٠١٠). *الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية (أركانها... اثباتها)*، دراسة مقارنة، ط٣، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- معجم اللغة العربية، (٢٠٠٨). *باب وسط*، الطبعة الرابعة، مكتبة الشروق الروائية.
- معزوز، دليلة، (٢٠٢٠). التفاوض الإلكتروني كمرحلة سابقة للتعاقد «دراسة مقارنة»، *مجلة الباحث للدراسات القانونية والسياسية*، جامعة باتنة ١ الحاج لخضير، الجزائر، المجلد ٥، العدد ١.

- بلعقون، آية (٢٠٢٠). المفاوضات الإلكترونية، *مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية*، جامعة باتنة ١ الحاج لخضير الجزائر، المجلد ٧، العدد ١.
- بوسعيداو، عثمان، بومدين، ليلي (٢٠١٦). *الوساطة كوسيلة من وسائل حل النزاعات الدولية*، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود تيزووزو، الجزائر.
- بومحراث، ليندة (٢٠١٩). *تسوية منازعات التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي*، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
- البيضان، فراس كريم شيعان وهند فايز أحمد (٢٠١٤). الوساطة في المنازعات الإلكترونية. *مجلة المحقق الحلبي للعلوم القانونية والسياسية*، مجلد ٦، العدد ٣، ص ١٨٢-١٤٢. <https://search.emarefa.net/detail/bim-592461>.
- جاسم، مها نصيف، وعامر، رشا (٢٠١٨). التفاوض الإلكتروني، *مجلة مداد الآداب*، العدد ١٦ الجامعة العراقية، كلية القانون والعلوم السياسية.
- الجاف، علاء عمر محمد (٢٠١٧). *الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية*، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى.
- جميعي، حسن عبد الباسط (٢٠٠٠). *إثبات التصرفات القانونية التي تم إبرامها عن طريق الإنترنت*، دار النهضة العربية.
- حمادنة، عبد الله (٢٠١٦). *التجربة الأردنية في الوسائل البديلة في حل النزاعات*، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السابع لرؤساء المحاكم العليا في الدول العربية، سلطنة عُمان، ٢٣-٢٦/١٦١٠٢٠١٦.
- حيدر، محمود (٢٠١١). *الوساطة*، مقالة منشورة على صفحة البيان اللبنانية بتاريخ ٢٣/١١/٢٠١١، على الرابط: <https://www.albayan.ae/opinions/articles/2011-02-23-1.1390381>.
- الدخيل، سليمان بن صالح، الوساطة وأثرها في حل المنازعات، *مجلة القضاء*، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد السادس.
- دليلة، معزوز (٢٠٢٠). التفاوض الإلكتروني كمرحلة سابقة للتعاقد «دراسة سابقة»، *مجلة جامعة أوكلبي محند أولجه*، البويرة الجزائر.
- الزاهي، عمار، الطرق البديلة لحل النزاعات، *مجلة المحكمة العليا الأردنية*، عدد خاص، ج٢.
- سلامة، أحمد عبد الكريم، *النظام القانوني لمفاوضات العقود الدولية*، بحث منشور على الموقع الإلكتروني: www.arablawninfo.com.
- السنهوري، عبد الرزاق أحمد (٢٠٠٠). *الوسيط في شرح القانون المدني*، المجلد الأول، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
- شعبان، حسام أسامة (٢٠١٨). *الاختصاص بمنازعات التجارة الإلكترونية بين القضاء الوطني والتحكيم عبر الإنترنت دراسة تحليلية تأصيلية مقارنة*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى.
- الطائي، حيدر أدهم، (٢٠١٣). *الوساطة كطريقة لتسوية المنازعات الدولية*، جامعة النهدين، كلية الحقوق، العدد ٤.
- عاشور، رامز مهدي (٢٠١٢). إجراءات التحكيم الإلكتروني في منازعات العقد الإداري الإلكتروني «دراسة تحليلية»، *مجلة جامعة الإسراء للعلوم الإنسانية*، غزة، العدد العاشر، يناير، رابط المجلة الإلكتروني <https://israa.edu.ps/iug>.
- عبد الله، رجب كريم (٢٠٠٠). *التفاوض على العقد «دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة»*، دار النهضة العربية، القاهرة.
- العجلوني، أحمد خالد (٢٠٠٢). *التعاقد عبر الإنترنت (دراسة مقارنة)*، دار العلم والثقافة، دون ذكر بلد النشر.

- البلوي معلا، محمد بن فريح، الإصلاح بين الناس أحكامه آدابه وقواعده ونظواته، منتدى قبائل بلي الرسمي على الإنترنت، ص7، www.bluwe.com.
- المنازعات الإلكترونية، مجلة المحقق الحلبي للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثالث، السنة السادسة. http://mouhakiq.com/papers/law_2016_3251180pdf.2017
- مؤسسة التمويل الدولية، www.fic.org.
- موسى، طالب حسن، (١ . ٢). قانون التجارة الدولية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الأردن.
- موقع المنظمة العالمية للتجارة، www.wto.org.
- النكاس، فاخر، (١٩٩٦). العقود والاتفاقيات الممهدة للتعاقد وأهميته التفرقة بين العقد والاتفاق في المرحلة السابقة على العقد، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، السنة ٢٠، العدد الأول مارس.
- النمر، أبو العلا علي أبو العلا، (٢ . ٢). مفاوضات عقود التجارة الدولية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة.
- النمر، أبو العلا علي أبو العلا، مهارات المستشار القانوني في عقود التجارة الدولية، القاهرة، بدون تاريخ نشر.
- وسيليكو، كارل، (١٩٩٩). عندما يتقدم الصراع دليل عملي لاستخدام الوساطة في حل النزاعات، «ترجمة د. علاء عبد المنعم»، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع.
- يتوجي، سامية، (٢٠١٣). أهمية التحكيم الإلكتروني كوسيلة لفض منازعات التجارة الإلكترونية، العلوم القانونية، المجلد ٧، العدد ١٤ (٣٠ يونيو/حزيران).

المراجع الأجنبية:

- Art 1134/3 ccf: "Elles doivent e'tre exe'cute'es de bonne foi".
- Art 7/1 "Pour l'interpre'tation de la pre'sente Convention, il senu tenu compte de son caracte're in-ternal et de la ne'cessite' de bonne foi dans le commerce interational." Convention de Vienne 1980, Conclue a' Vienne le 11 avril 1980.
- Gara, N. (2001). Le consentement de l'Etat à l'arbitragerelatif à l'investissement international (Contribution à l'étude des grandestendances de la jurisprudence du CIRDI), Thèse de doctorat d'état en droit, Faculté de droit et des sciences politiques de Tunis.
- Heuvel, Esther Van Den (2008). Online dispute resolution as solution to cross-border E-disputr.
- Hopt, K. J. and Steffek, F. (2008). Mediation – Rechtstatsachen,Rechtsvergleich, Regelungen, Mohr Siebeck, Tübingen.
- Paulson, J. (1995). Arbtrion without privity, ICSID Review, Fareiign Investment Law Journal.