التحكيم الالكترونى فى منازعات السياحة الالكترونية

أكمل رمضان
محمد عنتر
رغدة معوض
معيدة بقسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق، جامعة المنيا

ملخص البحث

نظراً لحداثة الدراسات القانونية فى مجال السياحة الالكترونيه وندرتها فإن هذا البحث يطرق باباً جديداً علي عقود السياحه الالكترونيه وكيفيه حل المنازعات المتعلقه بها , فيتناول البحث أحدث ما ترتب علي ظهور العولمة القانونية فى مجال حل المنازعات العقدية وهو التحكيم الإلكترونى كأحدث الآليات لفض المنازعات الإلكترونية. فمع انتشار السياحه الالكترونيه بانتشار التجاره الالكترونيه كان لابد من نشأه قواعد إجرائية تحفظ لأطراف التعامل الالكترونى حقوقهم الناشئة عنه و تسوية المنازعات بينهم ,و هي قواعد تلاءم الطبيعة الخاصة للوسط الذي يتم التعامل الالكترونى فيه من حيث كونه بيئة الكترونية تتجاوز الحدود الإقليمية للدول غالباً.

هذه القواعد تسوى النزاع الناشىء دون اللجوء إلى تعقيدات القضاء العادى , لذلك بات منطقياً اللجوء إلى الوسائل البديلة و من بينها التحكيم الالكترونى , باعتباره وسيلة حديثه لها دور ايجابى فعال فى فض منازعات عقود السياحه عموما و الإلكترونية خصوصا , وهو ما نسعى اليه فى هذا البحث من خلال منهج البحث القانوني الذى يعتمد على التحليل الوصفى و المقارن بهدف تحديد ماهيه التحكيم الالكترونى كمصطلح و مفهوم حديث و الوصول إلى فهم الجوانب القانونية الموضوعية والإجرائية المتعلقة به,حتى نضع تحت يد المشرع والمختصين اطارا قانونيا متكاملا ومرنا لفض المنازعات السياحيه على النحو الذى قد يكون له أفضل الأثر على التنميه السياحيه فى مصر.

مقدمه

فرضت المتغيرات التكنولوجية والتطور فى تقنية المعلومات والاتصالات صوراً حديثة للتعامل فى مقدمتها الخدمات السياحية الالكترونية , فقد أصبحت السياحة الالكترونية مثار اهتمام العديد من الدراسات كما تناولت العديد من المنظمات الدولية تطبيقاتها المختلفة وأثرها على زيادة النمو

السياحى خصوصاً فى الدول النامية، والتى تشكل فيها عوائد السياحة نسبة كبيرة من الناتج المحلى الإجمالي.

تعد السياحه الالكترونية من الظواهر القانونيه التي تتميز بطبيعتها الخاصة فهى تتم بين أطراف متباعدين مكانياً إلا ان الوسائل المستخدمة تجعله حضوراً افتراضياً , كما ان التعامل يكون بينهم من خلال نظم معالجة وتبادل المعلومات الكترونياً وعبر شبكة المعلومات، وهذه تلقي بظلالها على هذه العلاقة من حيث انعدام الأثر المادي لتلك العلاقة والاقتصار على الأثر الالكترونى فقط وعلى الأجهزة المستخدمة فيها ,لاسيما ان ظهورها شبه المفاجئ وانتشارها وتطور وسائلها جعلها متميزة عما سواها من الظواهر القانونيه.

قد تبدو السياحه الالكترونية لأول وهلة وكأنها لا تختلف عن السياحه التقليدية إلا من حيث الوسائل المستخدمة فيها، إلا أن استخدام هذه الوسائل قد صبغ هذا الأسلوب من السياحه بصبغه متميزه وسمات فريدة جعلت القواعد التقليدية العامة التي تحتم إبرام العقد وطرق التعبير عن الإرادة ومكان وزمان التعاقد ووسائل حماية المستهلك والإثبات وحل المنازعات لاتفي بمقتضيات السياحه الالكترونية . ذلك أن اللجوء التقليدى إلى القضاء وما يتطلبه من وقت وجهد ومال في عملية طويلة من رفع الأمر إلى المحكمة و تحديد اختصاصها والقانون الواجب التطبيق، واستدعاء أحد الطرفين إلى المكان الذي يجري فيه التقاضي مهما كان موقعه لا يعد مناسباً أو مواكباً للسياحه الالكترونيه ذات الايقاع المرن والسريع .

ومن ثم كان لابد من وسيله جديده لفض المنازعات أكثر سرعه ومرونه إذ أن اللجوء للتحكيم العادى لم يعد مسايراً فتطور ليصير الكترونياً متسقاً مع الطبيعه الخاصه لعقد السياحه الالكترونيه. حيث يشير التطور التاريخى للتحكيم الالكترونى إلى أن فكرة حل المنازعات إلكترونياً عبر الانترنت ظهرت في بداية التسعينات من القرن الماضي كبديل للقضاء والتحكيم العادى , فقد ظهرت بدايتة في عدة مشاريع الكترونية منها شبكة القضاة الالكترونية التى أسست عام 1994 التي تتضمن اكثر من اربعين قاضياً بهدف مكافحة عمليات القرصنة وجرائم التشهير وانتهاكات حقوق المؤلف .وفي عام 1996 انطلق مشروع محكمة التحكيم الافتراضية التي نشأت في كلية الحقوق في جامعة مونتريال بكندا ووفقاً لنظام هذه المحكمة تتم كافة الاجراءات الكترونياً على موقع المحكمة الالكترونى بدايةً من طلب التسوية ومروراً بالاجراءات القضائية وانتهاء باصدار الحكم القضائي ونشره على الموقع الالكترونى للمحكمة . وبعدها بدأت المؤسسات والمنظمات الدولية تتبع التحكيم الالكترونى لفض المنازعات التجارية علماً ان بعضها عريق وذو تاريخ طويل في مجال تسوية المنازعات التجارية مثل غرفة التجارة الدولية والمنظمة العالمية لحقوق الملكية الفكرية ونقابة التحكيم الامريكية (Joseph &Juline,2001).

وبالتالى أصبح حل المنازعات يتم بذات الطريقة التي تتم بها ابرام التصرفات العقدية التي تنشأ عنها هذه المنازعات وهو ما يسمى بالتحكيم الالكترونى او التحكيم على الخط او التحكيم الشبكي كوسيلة متطورة لحسم المنازعات عموماً والتي تبرم عبر الانترنت.ثم وجدت تسوية المنازعات من خلاله تطبيقات فعليه لمنازعات التجارة الالكترونية، عن طريق هذة المنظمات و الهيئات:

أولاً : الإتحاد الأوروبي. حيث نصت المادة 1 من التوجيه الأوروبي رقم 2000/31 الخاص ببعض المظاهر القانونية لخدمة مجتمع المعلومات والتجارة الإلكترونية على " تسمح الدول الأعضاء لموردي خدمات المعلومات والمتعاملين معهم بتسوية منازعاتهم بعيداً عن أروقة المحاكم وبإستخدام الوسائل التكنولوجية في العالم الالكترونى ، وفي مجتمع المعلومات في فض المنازعات " (Schultz,2004).

ثانياً : المنظمة العالمية للملكية الفكرية " WIPO". أسهمت المنظمة العالمية للملكية الفكرية "WIPO " إسهامات كبيرة في تطوير وتفعيل نظام التحكيم الخاص بالتجارة الإلكترونية، لتنظيم المنازعات الالكترونية لا سيما المتعلقة بالملكية الفكرية ، وأسماء الدومين ، والعلامات التجارية. حيث يسمح بحرية إختيار القانون الواجب التطبيق ، ويتضمن وحدة الجزاء رغم إختلاف الجنسيات ,ووضعت نظاماً للتحكيم السريع المعجل (WIPO,2013).

ثالثاً : القاضي الإفتراضي. يعد برنامج القاضي الإفتراضي ، وهو فكرة أمريكية تم إرساء دعائمها في مارس 1996 من قبل مركز القانون وأمن المعلومات هو التجربة العملية الأولى لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية بإستخدام شبكة الإنترنت (التحكيم الالكترونى)بهدف إعطاء حلول سريعة لتلك المنازعات عن طريق وسيط معتمد من المركز تكون له خبرة قانونية في التحكيم وقوانين التجارة الالكترونية وعقودها وقانون الإنترنت ومنازعات العلامات التجارية والملكية الفكرية . ويقوم القاضي الإفتراضي بالتحاور مع أطراف النزاع الذين طلبوا الخضوع لأحكام هذا النظام عن طريق البريد الالكترونى ، على أن يفصل في النزاع خلال (72) ساعة .وتجدر الإشارة إلى أن القرار الذي يصدره القاضي يكون مجرداً من القيمة القانونية إلا إذا قبله الأطراف ، ويقدم هذا المركز حتى الآن خدماته دون مقابل (Morek,2011).

رابعاً : المحكمة الفضائية "Cyber Tribunal". انشئت هذه المحكمة في كلية الحقوق بجامعة مونتريال بكندا في سبتمبر 1996 . ووفقاً لنظام هذه المحكمة ، تتم كافة الإجراءات إلكترونياً على موقع المحكمة الالكترونى ، بدايةً من طلب التسوية ، ومروراً بالإجراءات وإنتهاءاً بإصدار الحكم وتسجيله على الموقع الالكترونى للمحكمة ورغبة من المحكمة ببث الثقة في نظامها أصدرت شهادات مصادقة على المواقع الإلكترونية التي تتعامل بالتجارة الإلكترونية والتي تستوفي شروط المحكمة المطلوبة وذلك تعبيراً عن إلتزام هذه المواقع أو المسئولين عنها بتسوية منازعاتهم مع المستخدمين وفقاً لنظام وإجراءات هذه المحكمة . وتتميز هذه المحكمة بتقديم خدمات تسوية

المنازعات باللغتين الإنجليزية والفرنسية ، وذلك لوجودها في مقاطعة ذات طبيعة لغوية مختلطة من هاتين اللغتين، وكذلك فهي تجمع بين النظام اللاتيني والإنجلوسكسوني ، مما يؤدي إلى توحيد القواعد القانونية بين أنظمة ذات ثقافات قانونية متباينة فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية وسبل فض النزاعات المتعلقة بها (مقابلة,**2009**).

أولا:أهداف البحث

١-إلقاء الضوء علي موضوع حديث لم ينل الحظ الكافى من الاهتمام والتخصيص للربط بين التحكيم الالكترونى وبالتحديد ظاهرة السياحة الإلكترونية نظرا لافتقار المكتبة العربية لما يكفى من دراسات تستوعب هذا المجال فضلا عن افتقار التشريعات المصرية والعربية لنصوص تحيط مشاكلة المثارة وشرح ابعاده المتعددة بالتفصيل.

٢-وضع إطار قانونى متكاملا ومرنا لفض منازعات السياحة الالكترونية تحت يد المشرع والمختصين بإبراز أهميته وتناولها بالتحليل التفصيلي والالمام بالمسائل المتعلقة به علي النحو الذى يكون له افضل الاثر علي التنمية السياحية فى مصر.

ثانيا:مشكله البحث

تكمن مشكلة البحث فى ندرة الدراسات القانونية المتخصصة فى الموضوع باللغة العربية وحتى الموجودة منها فلم تعطى التحكيم الالكترونى فى منازعات السياحة الالكترونية حقه من الدراسة والبحث كما تكمن أيضاً فى عدم وجود تنظيم قانونى فى مصر حتى الآن ينظم السياحة الالكترونية ويحدد المسئولية القانونية فى اطار العقود السياحية الالكترونية. ومن هنا تتجسد أهم الاشكاليات الخاصة بموضوع الدراسة فى النقاط الآتية:

١-التعرف علي السياحة الالكترونية وأهميتها.

٢-إلقاء الضوء علي عقود السياحة الإلكترونية وكيفية إبرامها وإثباتها فى ظل التنظيم التشريعي المحلى والدولى للتجارة الإلكترونية.

٣-ماهية وجوانب التحكيم الإلكترونى الشكلية والموضوعية.

٤-هل يمكن تطوير التنظيم التشريعى الخاص بالتحكيم التقليدي.

٥-مدى نطاق تعميم التحكيم الإلكترونى علي عقود السياحة المبرمة ومدى إمكانية تطبيق ذلك بإنشاء أول مركز تحكيم سياحى إلكترونى فى مصر والشرق الأوسط يتخصص فى فض منازعات السياحة عامة والإلكترونية خاصة.

ثالثا:منهجيه البحث

حيث أن هذا البحث ينتمى لفرع التشريعات السياحيه احد فروع القانون المدنى المرتبطه بالنشاط السياحى والذى يعتمد بحثيا على منهج مختلف عما يعرفه المتخصصون فى الدراسات السياحيه التى تعتمد غالبا على الدراسه الميدانيه واستطلاع الرأى كوسيله معتاده فى اجراء الدراسات وهوما يختلف عن مناهج البحث فى العلوم القانونيه التى تعتمد فكره البحث المرجعى من خلال الوصفى التحليلى و المقارن بين عدة قوانين واتجاهات فقهية وأحكام قضائيه .

فإن المنهج المتبع المنهج الوصفى والتحليلي والمقارن ذلك نابع من نوع الدراسة التى يغلب عليها الطابع الوصفى وبالتالي يساعد المنهج الوصفى فى بلورة موضوع البحث وتحديد مفاهيه الاساسية وصياغته بطريقة أكثر احكاما بغية دراسته، وإتاحته والتعرف علي وضعه الحالى بصورة أعمق فى المستقبل.

والمنهج التحليلي: ونعرض من خلاله النصوص القانونية المختلفة والمتعلقة بموضوع البحث ومدى ملائمة النصوص القانونية الواردة فى القواعد العامة فى القانون المدنى لمنازعات السياحة الالكترونية ومدى الحاجة الي اصدار تشريعات متخصصة فى هذا المجال لسد اى فراغ تشريعى وذلك بتحليل تلك النصوص واستخلاص النتائج منها والأهداف التى تدعو إلي تحقيقها.

والمنهج المقارن: فيظهر بدوره فى موضوع البحث من خلال عرض ومقارنة وتحليل مختلف التشريعات والاتفاقيات والتوجيهات الصادرة بشأن موضوع البحث.

رابعا:عناصر وهيكلية البحث:

ارتأينا تقسيم البحث مجال الدراسة إلي مبحثين:

تناولنا فى المبحث الأول: عقد السياحة الإلكترونى وخصائصه وكيفية إبرامه والبنية التشريعية له.

والذى قسمناه إلي ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: تعريف عقد السياحة الإلكترونى وخصائصه وكيفية إبرامه (التفاوض الإلكترونى – الإيجاب والقبول الإلكترونى– مجلس العقد).

المطلب الثانى: الاختصاص والقانون الواجب التطبيق فى منازعات السياحة الإلكترونية.

المطلب الثالث: البنية التشريعية المنظمة لعقود السياحة الإلكترونية.

أما المبحث الثانى: التحكيم الإلكترونى فى منازعات السياحة الإلكترونية، فيتضمن خمسة مطالب:

المطلب الأول: مفهوم التحكيم الإلكترونى فى منازعات السياحة الإلكترونية وآليات فض المنازعات إلكترونياً الأخرى.

المطلب الثانى: مزاياه وعيوبه.

المطلب الثالث: الشكل والرضا فى اتفاق التحكيم فى عقد السياحة الإلكترونى مع توضيح الموقف المصرى من التحكيم الإلكترونى.

المطلب الرابع: إشكاليات التحكيم الإلكترونى.

المطلب الخامس: إجراءات التحكيم الإلكترونى وكيفية تنفيذ حكم التحكيم وينقسم إلي ثلاثة فروع:

الفرع الأول: إجراءات التحيكم الإلكترونى فى منازعات السياحة الإلكترونية.

الفرع الثانى: سلطة هيئة التحكيم وصدور التحكيم الإلكترونى.

الفرع الثالث: إجراءات تنفيذ حكم التحكيم الإلكترونى.

وأنهينا البحث بأهم النتائج التى توصلنا إليها فضلاً عن التوصيات بهدف أن تحظى باهتمام الجهات المعنية فى مصر.

المبحث الأول: عقد السياحة الإلكترونى وخصائصه وكيفية إبرامه والبنية التشريعية له.

المطلب الأول: تعريف عقد السياحه الالكترونى

حتى نتمكن من تعريف عقد السياحه الالكترونى لابد لنا من تعريف السياحه الالكترونيه وتعريف عقد السياحه العادى . فالسياحه الالكترونيه من المفاهيم الحديثة فى علم السياحة التى تتداخل بشدة مع مفهوم التجارة الالكترونية فهى نمط سياحى يتم تنفيذ التزاماته بين وكاله سياحه واخرى او بين وكاله سياحة وسائح من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , وبحيث تتلاقى فيه عروض الخدمات السياحية من خلال شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) مع رغبات جموع السائحين الراغبين فى قبول هذه الخدمات السياحية المقدمة عبر شبكة الإنترنت (أحمد ,2005). أما عقد السياحه العادى فهو العقد الذى تلتزم بمقتضاه وكاله السياحه بتمكين السائح من القيام بالبرنامج السياحى المتفق عليه نظير اجر معلوم يلتزم به السائح (على ,2003).

ومن هنا يمكننا تعريف عقد السياحه الالكترونى بأنه التقاء الايجاب الصادر من وكاله السياحه بشأن عرض سياحى معروض الكترونيا على شبكه الانترنت بقبول مطابق صادر عن السائح العميل بالطريقه ذاتها وذلك من اجل تنفيذ برنامج سياحى محدد يرتب جمله من الحقوق والالتزامات على طرفى العقد (العبيدى ,2010)

خصائص عقد السياحه الالكترونى

عقد السياحة الالكترونى من العقود التجارية وله خصائصه, ومن تلك الخصائص ما يلي :

●**عقد رضائى:**فالرضائية أمر لازم لانعقاده شأنه في ذلك شان العقود التجارية وتتجسد الرضائية من خلال إيجاب وقبول ولكنهما بوسيله مختلفه وهى الأنترنت ولذا يطلق عليهما الايجاب والقبول الالكترونيين.

●**عقد معاوضه ملزم للجانبين:**يرتب التزامات متبادلة بين طرفيه فتلتزم وكاله السياحه بتقديم الخدمات المتفق عليها فى العقد وبضمان سلامه السائح وتبصيره بالمعلومات الضروريه وغير ذلك من الالتزامات التبعيه على ان يلتزم السائح بسداد القيمه المتفق عليها فى العقد وبإتباع التعليمات المهنيه لوكاله السياحه وغير ذلك من الالتزامات التبعيه المترتبه على الظروف الخاصه بهذا العقد.

●**عقد إذعان** : تباينت الآراء بين من يعتبره من عقود الإذعان ومن يرفض ونعتقد أن عقد السياحة الالكترونى من عقود الإذعان ذلك أن وكاله السياحه تضع شروطاً لا يستطيع السائح إلا أن يوافق عليها أو يرفضها جملة واحدة ، كما أن القول بان عقد السياحه الالكترونى عقد إذعان يستند إلى حقائق موضوعية وهي أن وكاله السياحه وهى الطرف المهني الموجب في مركز اقتصادي ومعلوماتي قوي فى مواجهه السائح العميل(رمضان,1997).

●**عقد دولى:**قد يكون عقد السياحه الالكترونية بين أطراف من نفس الدولة بيد انه غالباً ما يتميز بالطابع الدولي وذلك أمر بديهى باعتبار السياحه فى معظمها نشاط متعد الحدود.

●**عقد مركب** :فهو مزيج من العقود الخاصة،فقد تبرم وكالة السياحة و السفر عقد وكالة تلعب فيه دور الوسيط لتقدم خدمات سياحية باسم العميل ولحسابه، وقد تبرم عقد نقل عندما تقوم بتنفيذ الرحلة بوسائل نقل مملوكة لها أو قامت باستئجارها، و قد يكون عقد وكالة بالعمولة للنقل حيث تقوم بإبرام النقل باسمها و لحساب العميل. بالإضافة إلى عقد المقاولة عندما تقوم بتنظيم رحلات و إعداد برنامجها سواء نفذتها الوكالة بنفسها أو عهدت ذلك إلى مقدمي خدمات سياحية محترفين، كالناقل و الفندقي و المرشد السياحي (Sharpley ,1999).

ابرام عقد السياحه الالكترونى (الايجاب والقبول الالكترونى)

يتم ابرام عقد السياحه الالكترونى من خلال تلاقى الإيجاب بالقبول بفضل التواصل بين المتعاقدين عن طريق الإنترنت:

الايجاب الالكترونى

الارادة التي تصدر اولا لانشاء عقد السياحة الالكترونى تسمى بالايجاب الالكترونى ، و قد أجازت القواعد العامة فى القانون المدني والقواعد الخاصة التي نصت عليها القوانين المختلفة المتعلقة بالمعاملات الالكترونية التعبير عن الإرادة الكترونياً (الإيجاب الالكترونى) متى تحققت شروط صحة الإرادة .و الإيجاب في عقد السياحه الالكترونى هو التعبير عن إرادة السائح أو وكاله السياحه في التعاقد عن بعد حيث يتم من خلال شبكة دولية للإتصالات بوسيلة مسموعة مرئية ، ويتضمن كافة العناصر اللازمة لإبرام العقد بحيث يستطيع من يوجه اليه العقد أن يقبل التعاقد مباشرة وذلك

فهو لا يختلف عن الايجاب التقليدي إلا في الوسيلة المستخدمة فقط مع بقاء الجوهر نفسه(التهامي,2008).

القبول الالكترونى

القبول فى عقد السياحه الالكترونى لا يخرج عن مضمون القبول في العقود سوى انه يتم عبر وسائل الكترونية من خلال شبكة الانترنت ، فهو قبول عن بعد ولذلك فهو يخضع كذلك للقواعد والأحكام نفسها التي تنظم القبول التقليدي وان كان يتميز ببعض الخصوصية تسفر عن إشكالات قانونيه ابرزها :

●ما يرتبط بإثبات القبول الالكتروني:الذى يتم بواسطة الضغط بالماوس على ايقونة القبولوهى واقعة مادية بحيث قد يكون النقر خطأ أو سهواً وبالتالي يعطي من قام به حق إثبات الخطأ أو السهو بكافة الطرق (إبراهيم,2005).

●ما يتعلق بالرجوع عن القبول:فمتى تم التقاء الإيجاب بالقبول وتم العقد فأن تنفيذه يصبح ملزماً ولا رجعة فيه. وهذا ما لا يمكن التسليم به تماما فى عقد السياحه الالكترونى ذلك لأن السائح في العقد الالكترونى ليس لديه الامكانية للالمام بخصائص الخدمة قبل ابرام العقد ، ومن ثم يرى البعض تعليق إتمام العقد حتى صدور العلم اليقين والإرادة الواعية من السائح، حتى لا تستفيد وكاله السياحه من قصر الوقت فتحصل على التوقيع الالكترونى من السائح بصرف النظر عن احتمالات اعتراضه على بعض البنود في وقت لا حق حيث لا فائدة من اعتراضه(ابو الحسن, 2003).

●ما يتعلق بالقبول الملابس: فوفقاً للقواعد العامة يصلح السكوت أن يكون قبولاً في حالات معينة فهل يمكن إعمال تلك الحالات المعينة في عقد السياحهالالكترونى ؟ نرى عدم جواز ذلك حيث لا توجد ضمن التشريعات الضريبية أو الأمنية المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية أي نص يشير إلى اعتبار السكوت وسيلة يعتد بها في التعبير عن القبول , فى حين يرى البعض انه يمكن عد السكوت قبولاً أو رفضاً في العقود الإلكترونية إذا كانت طبيعة التعامل أو العرف التجاري تدل على ذلك(الجبوري,2008).

المطلب الثانى: الاختصاص والقانون الواجب التطبيق في منازعات السياحه الإلكترونية

فيما يخص منازعات السياحة الالكترونية فهناك منازعات خاصة بابرام العقد وتنفيذه وتفسيره , ومنازعات الخاصة بالملكية الفكرية وتحديدا بالنسبة للعلامات التجارية واتصالها باسماء مواقع التجارة الإلكترونية على شبكة الانترنت . أما فيما يخص التنظيم القانونى لتحكيم الالكترونى فى فض المنازعات السياحية الالكترونية فهناك العديد من التساؤلات بنظر النزاع ، والقانون والواجب التطبيق على النزاع(المنزلاوي ,2006).

ذلك أن الأصل فى مسائل الإجراءات تخضع لقانون دوله القاضي ، ولما كان المحكم ليس له قانون خاص و لا يعملون باسم أو لحساب دولة معينة ، ويتم اختيارهم عن طريق الخصوم أنفسهم

، ويستمدون سلطتهم من اتفاقهم على تنصيب حكماً بينهم , غير أنهم قد لا يحددوا القانون أو القواعد الإجرائية التي تتبعها هيئة التحكيم ، وبالتالي القانون الواجب التطبيق على إجراءات التحكيم الذى يتم تحديده باتفاق الطرفين وهنا يتم الاحتكام إلى معايير أخرى لتحديد ماهية هذا القانون وهى تستند إلى قانون دولة مقر التحكيم أو تطبيق قانون الدولة الذي يحكم موضوع النزاع أو تطبيق القواعد الإجرائية المنصوص عليها في اللوائح والأنظمة الداخلية لهيئات التحكيم المنتظم مثل لائحة تحكيم المحكمة الإلكترونية ، ولائحة تحكيم المنظمة العالمية للملكية الفكرية ، ونظامها لحل المنازعات الخاصة بالأسماء والعناوين أو المواقع الالكترونية (Joseph &Juline,2001).

المطلب الثالث: البنية التشريعية المنظمة لعقود السياحة الالكترونية:

تعتبر السياحة الالكترونية جزءاً لا يتجزأ من التجارة الدولية والتي تعمل في إطار الاتفاقية العامة لتحرير التجارة في الخدمات بمنظمة التجارة العالمية، وهو الأمر الذي جعل معظم الدول العربية تدرج الخدمات السياحية في جداول التزاماتها الملحقة بالاتفاقية العامة لتحرير التجارة في الخدمات، وذلك بهدف التحرير التدريجي للقطاع السياحي لتحقيق أهداف التنمية المرجوة وجذب الاستثمار الأجنبي. ومن ثم تكون هذةالاتفاقية هي البداية الحقيقة للبحث عن المتطلبات القانونية لتنشيط السياحة بصفة عامة والسياحة الإلكترونية بصفة خاصة والتى اهمها وجود قانون مصرى للتجاره الالكترونيه يتكاتف مع جهود الدول الحثيثة في توفير الإمكانيات المادية والفنية لشركات السياحة للعمل على تفعيل نمط السياحة الالكترونية(عبد القادر,٢٠١٢).

حتى الأن لم يصدر القانون المصرى للتجاره الالكترونيه و ربما يرجع التأخير لحاله التخبط التى صاحبت ثوره ٢٥ يناير والمستمره حتى الأن على الرغم من وجود مشروع متكامل للتجارة الإلكترونية مسترشدا فى ذلك بما سبق وضعه من تشريعات نموذجية صادرة من الهيئات الدولية المعنية أو تشريعات بعض الدول التى كان لها السبق فى هذا المجال.

وحرص المشروع على وضع أهداف تكفل ثقة الأفراد في التعامل الالكترونى وإزالة أي عوائق من شأنها الحد من المعاملات الإلكترونية، وإرساء مبادئ موحدة للقواعد واللوائح الخاصة بالمراسلات الإلكترونية بوصفها الطريق الأولى والأساسي في المعاملات الإلكترونية. وحدد مجالات تطبيقه بالنص على سريانه على السجلات والتوقيعات الإلكترونية ذات العلاقة بالمعاملات والتجارة الإلكترونية باستثناء المعاملات والأمور المتعلقة بالأحوال الشخصية كالزواج والطلاق والوصايا، وسندات ملكية الأموال غير المنقولة، و السندات القابلة للتداول، و المعاملات التي تتعلق ببيع وشراء الأموال غير المنقولة والتصرف فيها وتأجيرها لمدد تزيد على عشر سنوات وتسجيل أية حقوق أخرى متعلقة بها(الشريف,2011).

المبحث الثانى: التحكيم الالكترونى فى منازعات السياحه الالكترونيه

التحكيم بصفة عامه هو اتفاق إرادتين أو أكثر على ترك القضاء الطبيعي و اللجوء إلى المحكم, ويقصد به بصفه خاصة اتفاق شخصين أو أكثر على حل المنازعات التي ثارت أو سوف تنشأ بينهما بالتحكيم عن طريق أخر مختار من قبلهما يقضى بحكم ملزم لفض المنازعة بالقانون الواجب التطبيق و المكان واللغة و الزمان المختار, و يندر أن نجد عقداً دوليا لا يتضمن شرط التحكيم لتسوية المنازعات الناشئة عن العقد

المطلب الأول: مفهوم التحكيم الالكترونى فى منازعات السياحه الالكترونيه

التحكيم الالكترونىArbitration Cyber أوElectronic Arbitration أو Cyberspace Arbitration أو Virtual Arbitration أو Arbitration Using On Line: هو التحكيم الذي يتفق بموجبه الأطراف على إخضاع منازعاتهم بشان عقد سياحه أبرم الكترونيا إلى شخص ثالث يفصل فيها الكترونيا بموجب سلطة مستندة ومستمدة من اتفاق أطراف النزاع.

وإذا كان ما يميز التحكيم الالكترونى عن التحكيم التقليدي هو استعمال وسائل الاتصال الحديثة في اجراءاته ، فإن هناك مسألة خلافية تطرح حول إلزامية تمام التحكيم بأكمله عبر الوسيلة الإلكترونية لإعتباره الكترونيا أم يكفي لإعتباره كذلك استعمال الوسيلة الإلكترونية في أية مرحلة من مراحله (النعيمي, 2009).

الواقع أن الفقه لم يتفق على رأي واحد، و إنقسم في ذلك إلى اتجاهين الأول يعتبر التحكيم إلكترونيا سواء تم بأكمله عبر وسائل الكترونية أو إقتصر استعمالها على بعض المراحل منه فقط والثاني وهو ما نراه انه لا يعد التحكيم إلكترونيا إلا إذا تم بأكمله عبر الوسيلة الالكترونية والقول بنقيض ذلك يجعل من أي تحكيم تحكيما إلكترونيا, إذ لا يخلو تحكيم من استعمال وسائل الإتصال الحديثة في أي مرحلة من مراحله، كأن يتم تبليغ الخصم عبر البريد الالكترونى أو إرسال بعض المستندات عبر الفاكس , فاستخدام هذه التقنيات الحديثة لا يجعل من التحكيم إلكترونيًا(2003 Lin Yu & Nasir,).

تمييز التحكيم الالكترونى عن غيره من آليات فض المنازعات إلكترونيا

و تتمثل آليات فض المنازعات إلكترونيا التي يمكن تمييزها عن التحكيم الالكترونى في:

- المفاوضات الإلكترونية المبسطة: و هي أكثر الوسائل البديلة حلا للمنازعات وأوسعها انتشارا، حيث تصل بالأطراف إلى تسوية النزاع بطريقة مُرضية لهما بتقريب وجهات النظر وإزالة العقبات التي ولدت النزاع .(Cachard,2003).
- المفاوضات ذات الطابع الآلي: هي طريقة تمنح أطراف النزاع حق تحديد مجال التسوية وتقديم الطلبات و الدفوع في صيغة تسوية تتم عن طريق الكمبيوتر, من خلال مواقع إلكترونية آمنة ومحمية بحصر الدخول إليها لمن يملكون كلمة السر الرقمية.(توكل,2010).

•الوساطة الإلكترونية: هي آلية تدخل طرفا آخر يسمى بالوسيط بين طرفي النزاع لتقريب وجهات النظر بصورة محايدة ووفقا لطبيعة العلاقة فيما بينهما وصولا إلى تسوية النزاع بصورة ودية مُرضية للطرفين بإجراءات إلكترونية.و تختلف الوساطة الإلكترونية عن التحكيم الالكترونى من حيث يمكن رفض الوساطة أو الانسحاب منها في مرحلة من مراحلها واللجوء إلى التحكيم من قبل أي من الأطراف، في حين أنه يتعذر ترك التحكيم بعد انعقاده إلا بموافقة طرفي النزاع مع(Tang,2007).

•المحاكم الإلكترونية: هي محاكم تُعقد جلساتها و يتم تقديم الدفوع والطلبات فيها وإصدار الحكم عن طريق شبكة الانترنت , وتختلف عن التحكيم الالكترونى فى كون هذا الأخير يتم فيه اختيار المحكمين بمعرفه الخصوم على عكس المحكمه الالكترونيه التى يفرض فيها القضاه على الخصوم كما فى المحاكم العاديه, ومن ثم فالفارق بين التحكيم الالكترونى والمحكمه الالكترونيه هو ذاته بين التحكيم العادى والمحكمه العاديه (Tang,2oo7).

المطلب الثانى: مزايا التحكيم الالكترونى وعيوبه فى منازعات السياحه الالكترونيه

مزايا التحكيم الالكترونى:

1. السرعة في فض المنازعات : وهذا ما يتلاءم مع طبيعة السياحه الالكترونية حيث ان التحكيم الالكترونى لا يشترط فيه انتقال اطراف النزاع او حضورهم المادي أمام المحكمين بل يمكن سماع المتخاصمين عبر وسائط الاتصال الالكترونية . كما يمكن للخصوم تبادل الادلة والمستندات في ذات الوقت عبر البريد الالكترونى أو أية وسيلة الكترونية اخرى (Josep &Juline,2001).

2. قلة مصاريف ونفقات التقاضي : فاجراءات التحكيم تتم عبر الانترنت ولا تتطلب انتقال أطراف النزاع الى مكان انعقاد جلسات التحكيم ولا تستلزم الحضور المادي للأطراف وللخبراء وللشهود. كذلك المحكم الذي يتولى الفصل فى النزاع شخص تتوافر فيه الخبرة الفنية والعملية في منازعات السياحه الإلكترونية وهذا ما يقلل من النفقات اللازمة للاستعانة بالخبراء المختصين في موضوع النزاع (الرومى , 2008).

3. التخلص من مشكلة تنازع القوانين والاختصاص القضائي :نظراً لعدم وجود قواعد موضوعية موحدة تلتزم بها الدول كما لا توجد قواعد موحدة تحدد الاختصاص القضائي لمنازعات التجارة الإلكترونية وبالتالى السياحه الالكترونيه. وهنا يجنب التحكيم الالكترونى الاطراف الراغبة بالخضوع له التعرض لمشكلة تنازع القوانين والاختصاص القضائي نظرا لوجود اتفاقية دولية بخصوص الاعتراف وتنفيذ أحكام المحكمين هي اتفاقية نيويورك الصادرة عام 1958 (الطراونه والحجايا,2005).

عيوبه:

1. عدم ضمان سرية التحكيم : ضمان السرية لا يتحقق دائماً بالتحكيم الالكترونى لان اجراءات هذا التحكيم تتم عبر شبكة الانترنيت بحيث يكون لكل خصم رقم سرى يمكنه من الدخول الى

الموقع الخاص بالدعوى التي يجري التحكيم فيها إلا أن حصول الخصوم على الأرقام السرية يتطلب تدخل فنيين لا علاقة لهم بالنزاع لتسهيل حصولهم على الارقام السرية وهذا وهو ما قد يهدد سرية اجراءات التحكيم . فضلا عن امكانية اختراق سرية عملية التحكيم من قبل قراصنة الانترنت مما يهدد سرية العملية التحكيمية برمته (Kaufmann- Kohler,2005).

2. عدم تطبيق المحكم للقواعد الآمرة :حيث أن الطرف الضعيف وهو السائح يخشي من اللجوء الى التحكيم بصورة عامة والتحكيم الالكترونى بصورة خاصة وسبب الخشية هو عدم تطبيق القواعد الامرة والمقررة لمصلحة الطرف الضعيف المنصوص عليها في القانون الوطني مما يترتب بطلان حكم التحكيم وعدم امكانية تطبيقه(منتصر,2012).

المطلب الثالث: الشكل والرضاء فى اتفاق التحكيم فى عقد السياحه الالكترونى

التحكيم من التصرفات القانونية الخطيرة ، فبموجبه ينزل الخصوم عن حقهم الدستوري في اللجوء إلى القضاء وما يكفله لهم من ضمانات ، مع التزامهم بطرح نزاعهم على محكم أو أكثر ليفصلوا فيه بحكم يكون ملزماً للخصوم , لذلك عنيت التشريعات بهذا العقد منذ زمن بعيد ، فوضعت له من القواعد ما يضمن سلامة رضاء المتعاقدين به ، ومن بين هذه التشريعات القانون المصري الذي نظم هذا العقد بموجب المواد من 702 إلى 727 من مجموعة المرافعات الصادرة سنة 1883 ، والمواد من 818 إلى 850 من مجموعة المرافعات الصادرة سنة 1949 ، والتي جاءت أكثر تفصيلا من سابقتها ، وكذلك المواد من 501 إلى 513 من مجموعة المرافعات المصرية الحالية. وهذه النصوص كانت تنظم التحكيم الداخلي غير مهتمة بالتحكيم التجاري الدولي الذي لم تكن أهميته قد برزت عند وضع تلك التشريعات ، إلى أن حدثت الطفرة التشريعية في التحكيم في مصر بالقانون رقم 27 لسنة 1994، حيث حرص المشرع المصري على تلبية نداء الجمعية العامة للأمم المتحدة . ووضع مشروع التحكيم التجاري الدولي وفقاً للقانون النموذجي الذي أعدته لجنة الأونسترال [1] . ولكن عندما نوقش هذا المشروع ، رأى المشرع أن يعدل نصوصه لكي تنطبق على كل من التحكيم الداخلي والتحكيم التجاري الدولي (منتصر,2012).

ولكننا الأن بصدد التحكيم الالكترونى فى عقود السياحه الالكترونيه بطبيعته الخاصه التى اشرنا اليها ,والذى لم يحظ بعد بالتنظيم التشريعى أو التأصيل الفقهى كما التحكيم العادى, ويهمنا التعرض للرضاء باعتباره الأساس الذي يقوم عليه اتفاق التحكيم الالكترونى وكذلك لشكل التعبير عن هذا الرضاء, حيث هما الأركان الرئيسه لاتفاق التحكيم فى تلك العقود.

التحكيم بصفه عامه والالكترونى منه بصفه خاصه من التصرفات الخطيرة لذلك لا ينبغي الاعتداد به إلا إذا كان مبنياً على رضاء حقيقي من جانب المتعاقد ، فالرضاء هو أساس التحكيم ولا يكفي أن يتوافر الرضاء بالتحكيم ، وإنما يجب أن يكون هذا الرضاء صحيحاً .

الموقف المصري من التحكيم الالكترونى

التحكيم لا يكون إلا اختيارياً برضا اطرافه وهذا ما عبرت عنه المحكمة الدستورية العليا في مصر بقولها : لا يجوز بحال أن يكون التحكيم إجبارياً يذعن إليه أحد الطرفين إنفاذا لقاعدة قانونية آمرة لا يجوز الأتفاق على خلافها . وذلك سواء كان موضوع التحكيم نزاعاً قائماً أو محتملاً ، ذلك أن التحكيم مصدره الاتفاق ، إذ يحدد طرفاه – وفقاً لأحكامه – نطاق الحقوق المتنازع عليها بينهما ، أو المسائل الخلافية التي يمكن أن تعرض لهما، وإليه ترتد السلطة الكاملة التي يباشرها المحكمون عند البت فيها ، ويلتزم المحتكمون بالنزول على القرار الصادر فيها ، وتنفيذه تنفيذاّ كاملاً وفقاً لفحواه ، ليؤول التحكيم إلى وسيلة فنية لها طبيعة قضائية غايتها الفصل في نزاع مبناه علاقة محل اهتمام من أطرافها وركيزته اتفاق خاص يستمد المحكمون منه سلطاتهم ، ولا يتولون مهامهم بالتالي بإسناد من الدولة . وبهذه المثابة فإن التحكيم يعتبر بديلاً عن القضاء ، فلا يجتمعان ، ذلك أن مقتضى الاتفاق عليه عزل المحاكم جميعها عن نظر المسائل التي أنصب عليها استثناء من أصل خضوعها لولايتها . ومؤدى ما تقدم جميعه أنه إذا ما فرض المشرع التحكيم قسراً بقاعدة قانونية آمره . فإن ذلك يعد انتهاكاً لحق التقاضي الذي كفله الدستور"(الحداد,2007).

و هو ما أكده القضاء الفرنسي فقضت محكمة استئناف باريس في 1984/7/12 طعناً على الحكم الصادر من هيئة تحكيم هضبة الأهرام الصادر في 1983/3/16 ضد الدولة المصرية ، حيث حكمت بإبطال هذا الحكم لصدوره بدون وجود شرط التحكيم من جانب مصر اعتباراً من المحكمة بان مصر لم تجر في اتفاقيتها على قبول شرط تحكيم غرفة التجارة الدولية ، فضلاً عن أن توقيع الهيئة العامة للسياحة والفنادق (ايجوث) وهي شخصية قانونية مستقلة عن الدولة على العقد المشتمل على شرط التحكيم لا يعني قبول مصر كدولة بهذا الشرط ولا إلزامها به ، بالإضافة إلى أن توقيع مصر على العقد الأصلي المبرم في 1974/9/23 والذي أشير فيه إلى قانون الاستثمار المصري رقم 43 لسنة 1974 الذي يجيز حل المنازعات بوسائل من بينها مركز تسوية منازعات الاستثمار لا يعني قبولاً لشرط التحكيم الوارد في العقد محل النزاع (إبراهيم,2008).

فالرضاء بالتحكيم لا بد أن يكون رضاءا حقيقياً وليس مفترضاً ، وهو ما أكدته محكمة النقض المصرية بقولها : "رضاء طرفي الخصومة هو أساس التحكيم ، وإن العبرة أن تنصب إرادتهم ، وتشف عن رغبتهم في النزول عن الالتجاء إلى القضاء العام في الدولة ، وفي حسم النزاع عن طريق التحكيم ، دون غيره من وسائل الفصل في المنازعات بين الأفراد والجماعات ، كالصلح مثلاً"(الرومى,2008).

و لا يكفي أن يوجد الرضاء بالتحكيم ، وإنما يجب أن يكون هذا الرضاء صحيحاً ، وهو لا يكون كذلك إلا إذا كان صادراً ممن يتمتع بالأهلية اللازمة لذلك ، وكان خالياً من العيوب وهي الغلط والتدليس والإكراه والاستغلال.والمجال لا يتسع لعرضها ولذا نحيلها الى القواعد العامه

المستقره. ومن ثم فالتحكيم الالكترونى فى عقد السياحه الالكترونى شأنه شأن التحكيم العادى لا ينعقد الا برضاء حقيقى خالى من العيوب , ولكن ما الشكل الذى يتم فيه التعبير عن هذا الرضاء(الحداد,2007).

الشكل فى اتفاق التحكيم الالكترونى

أوجب المشرع المصرى أن يكون المتعاقدون في التحكيم ممن لهم التصرف المطلق في حقوقهم ، فلا يملكه قاصر ولا محجور عليه ، ولا وكيل بدون توكيل خاص ، كما أحاطه بالعديد من الشروط الخاصة اللازمة لصحته ، فمن ناحية يجب تحديد المسألة أو المسائل محل النزاع (م 105 مرافعات) ، وذلك حتى لا ينزل الأطراف عن ولاية قضاء الدولة إلا في مسألة محددة ، ومن ناحية أخرى يجب أن يتضمن العقد تعين المحكم أو المحكمين (م 3/502 مرافعات) ، فإذا لم يتضمن الاتفاق على التحكيم أشخاص المحكمين كان الاتفاق باطلاً . وكل هذه الشروط كانت تؤكد أهمية هذا الاتفاق وخطورته ، وتهدف جميعها إلى ضمان سلامة إرادة المتصرف حين يقدم على إبرامه ، بحيث لا يبرمه إلا إذا كان مدركاً تمام الإدراك ما قد يترتب عليه من مخاطر، ومما يتفق مع هذا الاتجاه ويحقق هذا الهدف ان تعتبر الكتابة شرطاً للانعقاد وليس لمجرد الإثبات (إبراهيم,2008). وهكذا يتضح أن المشرع المصري وإن كان قد استلزم الكتابة لانعقاد عقد التحكيم ، فإنه قد جعل هذه الكتابة من المرونة بحيث تستوعب كافة صور الكتابة التي تتم عبر وسائل الاتصال الحديثة . وبالتالى فالكتابه الالكترونيه فى عقود السياحه الالكترونيه تصلح وتكفى كشكل صحيح للتعبير عن رضا اطراف العقد –السائح ووكاله السياحه – على اللجوء للتحكيم الالكترونى فى حالات النزاع حول بند من بنود العقد المبرم بينهما(الحداد,2007).

المطلب الرابع: إشكاليات التحكيم الالكترونى فى منازعات السياحة الالكترونية

يثير النطاق القانوني لتطبيق التحكيم الالكترونى فى منازعات السياحه الالكترونيه عدة اشكاليات:

الإشكاليه الأولى : مسألة إشتراط الكتابة فى التحكيم:

يثور التساؤل هل تفى الكتابه الالكترونيه بالغرض الذى حدده المشرع وتتسع لتشمل التحكيم الالكترونى؟

يقابلنا العديد من الصعوبات الشكلية وليست الموضوعية فى عقد إتفاق التحكيم بالطرق الإلكترونية وذلك فى كيفية إبرامه وفى إثارة مسألة الكتابة وبيان إتفاق أطرافه فالمشرع المصرى قد أوجب أن يكون إتفاق التحكيم مكتوباً وإلا كان باطلا ويكون إتفاق التحكيم مكتوباً إذا تضمنه محرر وقعه الطرفان أو إذا تضمنه ما تبادله الطرفان من رسائل أو برقيات أو غيرها من وسائل الإتصال المكتوبة(النعيمى ,2009).والمشرع الفيدرالى الأمريكى جعل الكتابة شرط لصحة عقدالتحكيم وشرط لإعطائه القوة الملزمة , واتفاقية نيويورك لسنة 1958 تطرقت لتلك الإشكالية بقولها تعترف كل دولة متعاقدة بالاتفاق المكتوب الذي يلتزم بمقتضاه الأطراف بأن يخضعوا للتحكيم كل أو بعض

المنازعات الناشئة أو التي قد تنشأ بينهم بشأن موضوع من روابط القانون التعاقدية أو غير التعاقدية المتعلقة بمسألة يجوز تسويتها عن طريق التحكيم, ويقصد باتفاق مكتوب شرط التحكيم في عقد أو اتفاق تحكيم موقع عليه من الأطراف أو الاتفاق الذي تضمنته الخطابات المتبادلة أو البرقيات(منديل,2011).

الإشكاليه الثانية: مسألة الحضور الإفتراضى لأطراف النزاع

التحكيم العادى تنعقد جلساته بحضور أطرافه بشكل مادى والتعامل مع المحكمين وتبادل المذكرات والمرافعات وسماع الشهود, والإثبات, وتحديد مكان التحكيم حيث أن المكان يثير تحديد القانون الواجب التطبيق.والإتفاق على التحكيم إلكترونيا يتم بتأكيد قبول التحكيم ممن وجه إليه وهو الطرف الثانى, بالإضافة لهذا يتم قبل ذلك مراجعة طلب التحكيم للتأكد من صحة كافة البيانات, وقد أقرت اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقد البيع الدولي للبضائع فى مادتها العاشرة جواز التعاقد عن طريق وسائل الإتصال الفوري المختلفة ومنها طريق الإنترنت (Herboczkova ,2001 ,45-55). ومسألة الإثبات الالكترونى أصبحت فى محل الحل بعد أن صدر القانون 15 لسنة 2004 المصرى الذى جعل المحرر الالكترونى يحوز حجية المحرر الرسمى والعرفى فى المواد المدنية والتجارية متى إستوفت الشرائط التى تطلبها القانون وبالنسبة للقانون الواجب التطبيق لايمثل أى مشكلة حيث يمكنهما الإتفاق على أى قانون يحكم مسألة النزاع الواقع على عقود السياحه الالكترونيه,وبالتالى تصبح مسألة الاثبات لاتمثل أى معضلة وتتم وفقا لرغبات وإختيار أطراف التحكيم الذين إمتثلوا لهذا الطريق مختارين.

وأقترح البعض بأن يكون من الطبيعى أن لكل شخص بجانب شخصيتة الطبيعية, شخصية إفتراضية لها سمات وتعريفات إليكترونية, يتم تأمينها بطرق تقنية كتأمين التوقيعات الإلكترونية بمقتضى التشريعات الصادرةوتصبح تلك الشخصية معروفة ومؤمنة عبر الشبكات فبمجرد إظهار ذلك الملف الخاص بها, تصبح الشخصية الإفتراضية تمثل شخصية صاحبها الطبيعى عبر تلك الشبكة ويستطيع القيام بكافة المعاملات من مكتبه عبر العالملغير محدود ويكون ذلك الملف فى العالم الإفتراضى كالبصمة الوراثية فى العالم المادى سواء بسواء, وعلى هذا يمكن إجراء التحكيم كليا بالطريق الالكترونى دونما حاجة لجلسات مادية وذلك بالإضافة لكون المحكم أيضا إفتراضى وهنا يلزم أن يتم تغذية المحكم الإفتراضى بكافة النزاعات المفترضة والمختلقة وكيفية حلها آليا وذلك وفق إتفاق أطرافها أيضا آليا وبالكيفية الإفتراضية المعبرة عن شخصياتهم كماأسلفنا(نصيف,2009).

الاشكاليه الثالثة : التنفيذ الوطنى لحكم التحكيم الالكترونى

إن أثر العمل القانونى يتبع طبيعته وليس العكس مما يعنى أن طبيعة العمل القانونى هى أساس أثره ,فكان من الصعب فى الأوقات السابقة تنفيذ أى قرارتحكيمى صادر بالإسلوب الالكترونى لأن

الدول تركن إلى تنفيذ قوانينها الداخلية والمعاهدات والإتفاقات الدولية التى صدقت عليها ودخلت حيز التنفيذ بالنسبة لها وبالتالى ليس على الدولة تكليف بتنفيذ أحكام التحكيم الالكترونى التى تمت بإتفاقات خاصة, ولكن الآن وبعد أن بدأت الدول فى الدخول فى تأسيس الإتحادات الخاصة بالتحكيم الالكترونى فستصبح المسألة مستساغ تطبيقها (Schultz,2004).

المطلب الخامس: إجراءات التحكيم الإلكترونى وكيفية تنفيذ حكم التحكيم.

الفرع الأول: إجراءات التحكيم الإلكترونى فى منازعات السياحة الإلكترونية.

تبدأ اجراءات التحكيم الالكترونى عند حصول خلاف بين اطراف اتفاق التحكيم حيث يقوم أحد الاطراف او كليهما بتقديم طلب اللجوء للتحكيم امام مركز التحكيم الالكترونى عبر ارسال رسالة الكترونية بالبريد الالكترونى او عن طريق كتابة النموذج المبين على موقع الانترنت والمعد سلفاً من قبل المركز او الجهة المعينة بالتحكيم (Kaufmann-Kohler,2005).

والواضح أن إجراءات التحكيم الالكترونى تختلف عن إجراءات التحكيم العادي لان التحكيم الالكترونى يتم منذ بدايته وحتى صدور الحكم القضائي فيه على الوسائل الإلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية حيث يتم تخزين البيانات والمستندات وغيرها من الوثائق المتعلقة بالنزاع. وغالباً ما تشترط مراكز التحكيم تضمين طلبات التحكيم البيانات الاتية : (أسماء الأطراف وطبيعة اعمالهم وعناوينهم البريدية الالكترونية و تحديد طبيعة النزاع وظروفه و الغرض من الطلب وطبيعة التسوية المطلوبة و قائمة بالادلة الثبوتية والوثائق والمستندات ونص شرط التحكيم أو مشارطة التحكيم وأي معلومات أخرى نافعه) (الشريده,2008).

وبعد تلقي مركز التحكيم طلب اللجوء للتحكيم يدعو الاطراف الى تحديد موعد الجلسة الاولى ويفتح ملف خاص بالنزاع على الموقع الالكترونى ولا يسمح بالدخول اليه الا باستخدام المفتاح السري الذي يرسل للخصوم ولأعضاء هيئة التحكيم ويقوم مركز التحكيم الالكترونى بعد ذلك بإخطار الطرف الأخر المطلوب التحكيم ضده على العنوان الالكترونى الذي وضعه الطرف الأول طالب التحكيم ويجب على المطلوب كالتحكيم ضده بعد تلقيه الإخطار باللجوء الى التحكيم ان يبلغ مركز التحكيم برده على طلب التحكيم متضمناً ما يلى (اسمه وعمله وعنوانه البريدي والالكترونى و ملاحظاته حول طبيعة النزاع وظروفه و موقفه من الغرض من طلب اللجوء للتحكيم والتسوية المطلوبة و قائمة بادلة الاثبات التي يقوم عليها رده وأية معلومات أخرى أي طلبات مقابلة يرغب في إيرادها في نفس الوقت الذي يقدم دفاعه(مقابله,2009).

وبالنسبة لرسوم التحكيم الالكترونى فأن هناك رسوم يلتزم بأدائها (أطراف النزاع المحتكمون) ، وهي رسوم التسجيل التي تدفع بالدولار الامريكي حسب ما نصت عليه مجموعة من مراكز التحكيم عن بعد والتي تقدر بحسب قيمة الحق المتنازع عليه فان كان الحق المتنازع عليه غير محدد القيمة وقت رفع النزاع فيجب دفع الف دولار مع طلب التحكيم ويدفع ذات الرسم اذا كان موضوع النزاع

ليس مالياً . وهناك نوع أخر من الرسوم وهي الرسوم الادارية التي يلتزم بدفعها طالب التحكيم كما يدفعها المطلوب التحكيم ضده في حال ان قدم ادعاء مقابلاً او طلب زيادة مبلغ النزاع المرفوع امام هيئة التحكيم وتستحق الرسوم الادارية خلال ثلاثون يوماً من ارسال طلب التحكيم بالنسبة للمحتكم ومن تاريخ ارسال طلب الادعاء المقابل او زيادته بالنسبة للمحتكم ضده والتي يلتزم بدفعها وفق جدول الرسوم المطبق وقت بدء التحكيم(WIPO,2013).

ويحق لأطراف اتفاق التحكيم تعديل طلباتهم المقدمة خلال اجراءات التحكيم الا في حالة رفض المحكمين ذلك خوفاً من تعطيل نظر النزاع. هذا ويجب وضع جميع المستندات والمعلومات والتقارير والملاحق والبيانات التي يقدمها أي من الطرفين على موقع الالكترونى في شبكة الانترنت . وبالنسبة لتبادل المستندات واللوائح الجوابية فان هيئة التحكيم الالكترونى تسمح بتبادل المستندات عبر شبكة الانترنت وذلك عن طريق ادخال البيانات بواسطة شخص او جهة معتمدة من قبل مركز التحكيم الالكترونى وان يتم استخدام نظام تشفيري لتامين نقل المستندات والوثائق الكترونياً عبر الشبكة . واستخدام ايضاً تكنولوجياً تأمين المعلومات (الرومى,2008).

ويمكن لهيئة التحكيم ان تستمع إلى أقوال أطراف النزاع وشهادة الشهود من خلال ما يسمى بغرف المخاطبة والحوار على الانترنت ويعقد في هذه الحالة مؤتمر عن بُعد بين جميع الاطراف المتخاصمة يتناولون فيه الجوانب المتعلقة بموضوع التحكيم وهذه الوسائل تؤدي نفس الدور الذي تقوم به الجلسات القضائية العادية التي تعقد طبيعياً لانها تنقل الصورة والصوت في الحال مما يتيح الفرصة لأصحاب الشأن بمشاهدة المؤتمر بشكل يضمن حق الادعاء وحقوق الدفاع وحق المواجهة (توكل ,2010).

وبعد ان تتاكد هيئة التحكيم من تمكن الاطراف من تقديم دفاعهم وقبل اغلاق باب المرافعة يجوز لهيئة التحكيم دعوة الاطراف الى تقديم مذكراتهم الختامية خلال فترة محددة تحددها الهيئة التحكيمية وبعد الانتهاء من تقديم الاطراف مذكراتهم النهائية تقرر هيئة التحكيم إغلاق باب المرافعة . ومن ثم تصدر الهيئة حكماً في النزاع خلال الوقت المحدد لها في نظام مركز التحكيم ويجب ان يتضمن الحكم اسباب اصداره وتاريخ اصدار الحكم واسماء المحكمين وتواقيعهم ورأي المخالف اذا لم يكن بالاجماع ويتم تبليغه للاطراف بالبريد الالكترونى المشفر او بأية وسيلة يرغبها أي طرف ويكون حكم مركز التحكيم نهائياً لا يقبل الاستئناف وغالباً ما يتم تنفيذ حكم التحكيم بشكل رضائي وتلقائي وذلك لتعهد الاطراف بتنفيذه دون تأخير(Hill,1999).

الفرع الثانى: سلطه هيئه التحكيم و صدور الحكم الالكترونى:

تختص هيئه التحكيم بالفصل في الدفوع المتعلقة بعدم الاختصاص أوبصحة العقد الذي يعد شرط التحكيم أحد بنوده, ولها تنبيه الخصوم إلى عدم إغفال القواعد القانونية الواجبة التطبيق التي قد ترتب لهم حقوقا أوتفرض عليهم التزاما أومراعاة مواعيد سقوط الدفع. أيضا لها الحق في طلب

معلومات أوإيضاحات إضافية أو أدله لم يسبق تقديمها تكون مؤثره في الفصل في النزاع , و تحديد مكان صدور حكم التحكيم بموافقة أطرافه.

و يتحدد موعد صدور حكم التحكيم باتفاق طرفي التحكيم، فإذا لم يوجد اتفاق حددت المحكمة الموعد وفقا لقانون التحكيم الواجب التطبيق. وبمجرد إغلاق بابالمرافعة تُحددالمحكمة تاريخ صدور الحكم وتُعلم الطرفين به. ويشترط لصدور الحكم الالكتروني أن يكون الحكم حاسماً ومنهياً للنزاع وفقاً لأحكام القانون الموضوعي وأن يصدر حكم التحكيم موقعاً من المحكم الفرد أو الغالبية , و أن يكون الحكم مكتوباً ومسبباً , وأن ينشر الحكم على الموقع الالكتروني الخاص بالنزاع وإعلام الأطراف (فارس , 2012)

الفرع الثالث: إجراءات تنفيذ حكم التحكيم الالكترونى.

إن لم يتم التنفيذ بشكل رضائى فإن تنفيذ أحكام التحكيم يتم على أساس الاتفاقيات التالية:

1.اتفاقية نيويورك سنة 1958 2.الاتفاقية الأوربية للتحكيم التجاري الدولي سنة 1961

3. اتفاقية واشنطن سنة 1965 4.القانون النموذجي للتحكيم التجاري سنة 1985

ويجب اتباع هذه الإجراءات حتى يمكن تنفيذ الحكم:

1.إيداع حكم التحكيم قلم كتاب المحكمة المختصة

2.انقضاء ميعاد رفع دعوى بطلان حكم التحكيم

3.استصدار أمر بتنفيذ حكم التحكيم

4. التقدم بعريضة إلى القاضي المختص بإصدار الأمر بالتنفيذ

5.إرفاق المستندات اللازمة لعملية التنفيذ (أصل الحكم ، صورة من اتفاق التحكيم ، صورة من الأوراق الدالة على إيداع حكم التحكيم قلم كتاب المحكمة)

6. تقديم ما يفيد سلامة المعلومات المتضمنة اذا كانت موقعه الكترونيا(Schultz,2004).

الـنتـــائـــــــج

١-يعتبر عقد السياحة الإلكترونى من العقود الرضائية ملزم للجانبين يقوم علي مبدأ الثقة المشروعة.

٢-إن عقد السياحة الإلكترونى يدخل ضمن طائفة العقود المبرمة عن بعد بالرغم مما تتيحه الوسائل المستخدمة فيها والمتطورة من إيجاد أو اتاحة نوع من الحضور الحكمى بين أطراف العقد.

٣-عقد السياحة الإلكترونى باعتباره من العقود الملزمة للجانبين ولخصوصية العلاقة العقدية التى تربط شركة السياحة والسفر بالسائح تلتزم شركة السياحة بعدة التزامات هى التزامها بالاعلام والالتزام بضمان السلامة والالتزام بالعناية فى اختيار مقدمى الخدمات والالتزام بالدقة فى تنفيذ الخدمة السياحية وبالمقابل يلتزم السائح بدفع ثمن الرحلة كما يلتزم باعلام شركة السياحة بكا ما من شأنه أن يؤثر فى تنفيذ العقد السياحى.

٤-تبين ان التحكيم الالكتروني من اساليب حسم المنازعات التجارية عموما وذلك بعد توظيف وسائل الاتصالات والتقنيات الحديثة فيه ولجوء الاطراف الى هذا الاسلوب نظرا لما يتمتع به من مزايا تفوق التحكيم التقليدي، من حيث اختصار الوقت وقلة النفقات.

٥-لا يفترق التحكيم الالكتروني عن التحكيم التقليدي، فهما مشتركان في الكثير من القواعد والاحكام ومنها طريقة اختيار المحكمين، وتمتع الاطراف بحرية الارادة في اختيار الاجراءات والقانون الواجب التطبيق ورد المحكم او استبدالها لاسباب معينة وتحديد لغة التحكيم، فالفرق الاساسي هو تدخل الاتصالات والتقنيات في التحكيم واجرائه عن طريق شبكات الحواسيب والانترنت.

٦-- يتميز اتفاق التحكيم في اسلوب التحكيم الالكتروني بكونه الكترونيا من حيث الكتابة والتوقيع، مما قد يسبب مشكلة عدم الاعتراف به لدى تشريعات الدول التي لا تعترف بالكتابة والتوقيع الالكتروني واعتباره بهذه الصور غير موجود او باطل، الا أنه في الكثير من الدول التي اعطت للكتابة والتوقيع الالكتروني الحجية القانونية الكاملة في الاثبات يعد صحيحا ونافذا.

٧- نجد ان التحكيم الالكتروني اصبح لغة العصر الحالي بما أحدثه من اهتمام كبير لدى الدول والهيئات المتخصصة في حسم المنازعات مما دفعها لانشاء مراكز التحكيم او المشاريع الخاصة لحسم تلك المنازعات الكترونيا كمشروع القاضي الافتراضي والاتحاد العربي للتحكيم الالكتروني.

٨-سهولة احالة النزاع الى التحكيم الالكتروني وذلك من خلال موقع مركز التحكيم الالكتروني على شبكة الانترنت وفي اغلب المراكز هناك طلبات للتحكيم معدة سلفا لكي تملأ من قبل الاطراف مباشرة وحتى يمكنهم ارسال دفوعهم وادلة الاثبات والمستندات الخاصة بهم عن طريق البريد الالكتروني او البرامج التي تنقل الصوت والصورة بدقة والتي تعد من خدمات الانترنت.

٩-يصون اسلوب التحكيم الالكتروني حقوق الدفاع لكلا الطرفين لان ما سيقدم في الجلسة التي تتم عن بعد لابد ان تبلغ الى الطرف الاخر لكي يجهز ادعاءته ودفاعه وتسهيل مهمة المحكم او الهيئة في حسم النزاع باسرع وقت ممكن قد لا يتجاوز عدة ساعات.

١٠- تبين من خلال البحث الصعوبة في تحديد مكان التحكيم الالكتروني مما ادى بالبعض الى اعتبار ان التحكيم يتم في اللامكان الا أنه على الرغم من ان التحكيم الالكتروني يتجاوز الحدود الجغرافية للدول ويتم في عالم افتراضي، فمن الممكن لهيئة التحكيم بالاتفاق مع اطراف النزاع تحديده مع مراعاة ظروف الحال وطبيعة النزاع.

١١- ينتهى التحكيم الالكتروني باصدار القرار الالكتروني في النزاع على الرغم مما قد يرقيه هذا القرار من معارضة في الاعتراف به وتنفيذه وخاصة لدى الدولة التي لا تمنح اية حجية للمحررات الالكترونية التي تحوي كتابة وتوقيع الكتروني، وقد ينتهى بغير صدور القرار الفاصل في النزاع.

الـتـــــوصـيــات

ولذا سوف نجمل ما نراه من توصيات فيما يلى:

أولا: سرعه اصدار قانون التجارة الالكترونية فى مصر فى أول دوره تشريعيه مقبله فعلى الرغم من وجود مشروع متكامل للتجارة الالكترونية فى مصر يجمع بين الرؤية الواضحة والدقيقة للمسائل القانونية والمواكبة الواقعية للتطورات التكنولوجية الدائمة والمتسارعة مسترشدا فى ذلك بما سبق وضعه من تشريعات نموذجية صادرة من الهيئات الدولية المعنية أو تشريعات بعض الدول التى كان لها السبق فى هذا المجال , حتى الأن لم يصدر القانون المصرى للتجاره الالكترونيه نظرا لحاله التخبط التى صاحبت ثوره 25يناير وحل البرلمان بحكم المحكمه الدستوريه العليا وحاله الفراغ التشريعى الساريه للأن.

ثانيا: هذا الموضوع يستلزم اهتماما استثنائيا من قبل كافة جهات البحث والدراسة والتشريع من أجل التحديد الشامل للعناصر المميزة لوسائل التجارة الإلكترونية التقنية وفي مقدمتها الانترنت لتحديد اثر هذه الخصائص على المشكلات القانونية وقواعد حلها . وكذلك التحديد الشامل والتفصيل للعلاقات التعاقدية والتصرفات القانونية الناشئة في بيئة التجارة الالكترونية بكافة صورها ومنها السياحه الالكترونيه مع بيان اطراف هذه العلاقات وبما يشمل كل ما يتعلق بالمستخدم أو مورد الخدمة أو المنتج ، أو الجهات الوسيطة أو الجهات المرتبطة بأي من هؤلاء الاطراف لتقديم خدمات تقنية لهم .

ثالثا: في ظل غياب التنظيم التشريعي لعقد السياحه الالكترونى فضلا عن عقد السياحه العادى نرى ضرورة تدخل المشرع في مصر لتنظيم عقد السياحة تنظيما تشريعيا متكاملا لينتقل من دائرة العقود المسماة إلى دائرة العقود المسماة والمنظمة تنظيما تشريعيا مستقلا, فليس من الملائم بهذا العقد الحيوي اقتصاديا وقانونيا أن نبحث بصدد أي نزاع بشأنه في أحكام متناثرة للعديد من العقود كعقد النقل والبيع والإيجار وغيرها, على أن يتضمن التنظيم حاله ابرام هذا العقد الكترونيا وكيفيه فض المنازعات المتعلقه به الكترونيا.

رابعا: نقترح على المشرع المصرى أن يشرع قانونا مستقلا للتحكيم يلبي متطلبات التطور الحاصل في المعاملات الإلكترونية ويلغي النصوص القانونية المتعلقة بالتحكيم في قانون المرافعات المدنية النافذ.

خامسا: ندعو وزاره السياحه المصريه الى تشجيع ودعم ثقافة اللجوء الى نظام التحكيم التقليدي بصورة عامة والالكترونى بصورة خاصة فى منازعات السياحه الالكترونيه من خلال استحداث وحدة قانونية متخصصة بقضايا التحكيم الالكترونى. وعقد الندوات المتخصصه للتعريف بالتحكيم الالكترونى فى منازعات السياحه على كافه المحاور الأكاديميه والحكوميه.

سادسا: دعوة جامعة الدول العربية لإعداد إتفاقية عربية للسياحه الالكترونية والتحكيم الالكترونى واعداد قانون نموذجي عربي لتنظيم المعاملات التجارية والالكترونية والسعي الي تأهيل وتدريب القائمين علي انفاذ القوانين المتعلقة بالمعاملات الالكترونية والتحكيم الالكترونى .

سابعا: عقد دورات تدريبية للقضاه والمحامين وخبراء السياحه تتعلق بالتحكيم الالكترونى بهدف اعداد محكمين وخبراء لديهم القدره على مواكبة التطورات الخاصة في هذا المجال.

ثامنا: قد يكون من الملائم أن تبادر وزاره السياحه المصريه بانشاء أول مركز تحكيمى يقتصر على المنازعات السياحيه مقره القاهره , فيكون لمصر السبق بين الدول العربيه فى هذا المجال فضلا عما يحققه من ثقه فى وجدان كافه القطاعات المرتبطه بالنشاط السسياحى كونه تابعا للدوله فى ظل التغيرات المعاصره .

تاسعا: على الجهات المعنية المسئولة في مصر تبني إنشاء بنية مؤسسية تشريعية وخدمية تواكب المنافسة العالمية ومساندة لقطاع السياحة في مصر وأن يحظى هذا الموضوع باهتمام المسئولين المعنيين لاسيما فى ظل الفجوة الكبيره بيننا وبين غيرنا فى هذا المجال والتى تعطى لهم الريادة والقدرة على التطوير وتفرض علينا التلقى والمشاهد حتى فى المجالات الخدمية التى تتوافر لدينا كوادرها الصالحه والمدربة وفقط تنقصها سياسة الدوله.

المراجع العربيه:

- مجاهد,اسامة ابو الحسن (٢٠٠٣) . خصوصية التعاقد عبر الانترنت ، القاهرة ، دار النهضة العربية , ص٧٥.
- منديل,أسعد فاضل (٢٠١١). احكام عقد التحكيم وإجراءلته ، ط1 ، مكتبة زين الحقوقية والأدبية ، لبنان .
- رمضان,أكمل(1997). الحماية القانونية للطرف الضعيف في عقود الإذعان, رسالة دكتوراه , حقوق الزقازيق ص25وما بعدها.
- النعيمي,آلاء يعقوب (2009). الاطار القانوني لاتفاق التحكيم الالكتروني ، بحث منشور في مجلة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية ، المجلد السادس ، العدد الثاني ، ص٢٠٦-٢٠٨ .
- نصيف, الياس (2009). العقد الالكتروني في القانون المقارن ، ط1 ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان.
- الشريدة,توجان فيصل(2008). ماهيه واجراءات التحكيم الالكترونى , المؤتمر السنوى السادس عشر للتحكيم التجارى الدولى ص ١٠٩٠-١١١٠.
- على, جمال عبدالرحمن محمد (2003) . العقد السياحى , مطبعه علوم بنى سويف , ص٦٧-٦٩.
- الحداد,حفيظة السيد (2007). الموجز في النظرية العامة في التحكيم التجاري الدولي ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، ص٤١-٤٢.
- أحمد,رشا على الدين (2005). السياحة الإلكترونية حلم دبى القادم نظرة قانونية، فى forum/showthread.php/ http://www.oman.net
- العبيدى,زينه غانم (2010) . عقد السياحه الالكترونى, دراسه تحليليه مقارنه, مجله جامعه تكريت للعلوم السياحيه والقانونيه , العدد 7, السنه 2, ص ٢١٣-٢١٥, ٢٤٢-٢٤٣.

- التهامى,سامح عبد الواحد (2008). التعاقد عبر الانترنت ، دراسة مقارنة ، دار الكتب القانونية ، مصر ، ص ٤٧.
- الجبورى,سليم عبد الله احمد (2008). الإطار القانوني لتكوين عقد التجارة الالكترونية, مجله الفتح العدد٣٧ , ص(١٢٦-١٢٨).
- منتصر,سهير (2012). المؤتمر العالمي الأول للتحكيم الدولي الذي نظمه مركز مكة الدولي بمدينة شرم الشيخ ديسمبر ٢٠١٢.
- المنزلاوى ,صالح (2006). القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الالكترونية ، الاسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، ص(٣٧-٣٩) .
- الشريف,عمر (2011). التشريعات العربية المنظمة لعقود التجارة الإلكترونية , ندوه الحماية القانونية للتجارة الإلكترونية والتحكيم في منازعاتها بالبلدان العربية , القاهره ١١-١٣ يوليو, منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعه لجامعه الدول العربيه , ص(١٤-٢٢).
- توكل,فادي محمد عماد الدين (2010).- عقد التجارة الالكترونية – ط1 – منشورات الحلبي الحقوقية – بيروت – لبنان – 2010 – ص ٢٣٤.
- فارس,عمر (2012) . التحكيم في عقود التجارة الإلكترونية , مقالة منشورة فى منتدى كلية الحقوق ,جامعة الحلب ,متاحة فى
- http://www.law-uni.net/la/showthread.php?t :
- عبد القادر,فؤاد جمال (2010) إطلاله على مشروع قانون التجاره الالكترونيه , البوابه القانونيه ,متاحة فى
- http://www.tashreaat.com/LegalStudies/Pages/LegalStudiesView.aspx?studId=93
- الرومى,محمد امين (2008). النظام القانوني للتحكيم الالكتروني ، دار الكتب القانونية ، مصر ، ص٩٣.
- الطروانه,مصلح و الحجايا ,نور (2005). التحكيم الالكتروني ، بحث منشور في مجلة الحقوق الصادرة عن كلية الحقوق ، جامعة البحرين ، المجلد الثاني ، العدد الأول ، ص٢٠٥.
- مقابلة,نبيل زيد (2009). النظام القانوني لعقود خدمات المعلومات الالكترونية في القانون الدولي الخاص ، ط1 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان.
- إبراهيم ,نضال اسماعيل (2005).اقسام عقود التجارة الالكترونية ، دار الثقافة ط1 ، عمان ،ص٤٨.

المراجع الأجنبية:

- Cachard, (O.) (2003): International Commercial Arbitration: Electronic Arbitration (New York: United Nations Conference on Trade and Development, 2003), http://www.unctad.org/en/docs/edmmisc232add20_en.pdf.
- Herboczkova, Jana (2001):certain aspects of online arbitration, journal of American Arbitration.Vol.1,p.45-55
- Hill, Richard (1999): On-line Arbitration: Issues and Solutions, available at: http://www.umass.edu/dispute/hill.htm.
- Joseph A. lsmail & Juline E. Mills (2001): Contract Disputes in Travel & Tourism Marketing, 11. 2-3.
- Kaufmann- Kohler, G. (2005): Online Dispute Resolution and its Significance For International Commercial Arbitration, Global Reflections On International Commercial and Dispute Resolution, ICC Publishing, Paris
- Lin Yu, H., & Nasir; M. (2003): Can Online Arbitration Exist Within the Traditional Arbitration Framework?, (20) Journal of International Arbitration.
- Morek, Rafal (2011): Online Arbitration: Admissibility within the current legal framework, available at: www. Odr. Info/ Re% 20 greetings. Doc.
- Schultz, Thomas (2004): Does Online dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trust, North Carolina Journal of Law &Technology, Fall.

- Sharpley, J. (2001): Hospitality and Tourism Law, Tourism Management, Volume22, Issue 1, February.
- Tang, Zheng (2007): An effective dispute resolution system for electronic consumer contracts computer law &security report 23 (2007) 42-5.
- WIPO (2013): WORL INTELLECTUAL PROPERTY ORGANIZATION, GUIDE to WIPO Arbitration
- http;// www.ipo.net/.../en/arbitration/.../en/wipo pup 919.pdf.