فصلنامهٔ علمی دیدگاه‌های حقوق قضایی
مقالهٔ پژوهشی، دورهٔ ۲۵، شمارهٔ ۹۱، پاییز ۱۳۹۹، صفحات ۱۹ تا ۴۳
تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۲/۱۴ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱

نقش قوهٔ قضاییه در حل‌وفصل اختلافات تجاری به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

| **محمدحسن ابوترابی زارچی** | دانشجوی دکتری حقوق عمومی، دانشکدهٔ حقوق، الهیات و علوم سیاسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

| **سیدنصراله ابراهیمی*** | دانشیار گروه حقوق خصوصی و اسلامی، دانشکدهٔ حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

چکیده

با توجه به رشد سریع تجارت بین‌الملل، تجارت الکترونیک و فعالیت‌های مختلف در فضای مجازی و افزایش چشمگیر دعاوی ناشی از آن طی سال‌های اخیر؛ شناخت فرصت‌ها و چالش‌های «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» برای دعاوی تجاری و بررسی شرایط مداخلهٔ ارکان ذی‌ربط حکومت، برای تنظیم مقررات و کنترل فعالیت‌های دیوان‌های داوری و میانجیگری آنلاین، غیرقابل‌اجتناب خواهد بود؛ به‌ویژه تبیین نقش قوهٔ قضاییه در این رابطه؛ به‌عنوان یکی از مراجع اصلی و ارگانی که دارای تجارب ارزشمند و مشابه در زمینهٔ دادرسی الکترونیکی می‌باشد. لذا، در مقالهٔ پیش‌رو، پس از تبیین تاریخچه؛ فرصت‌ها و چالش‌های مهم پیش‌رو در این زمینه؛ طی بخش‌های دوم تا چهارم به‌ترتیب، به نقش‌های حمایتی، مشارکتی و نظارتی قوهٔ قضاییه در این زمینه پرداخته خواهد شد. پژوهش حاضر به این نتیجه رسیده است که هرگونه دخالت قوهٔ قضاییه در این فرایند، خواه در نقش حمایتی، مشارکتی یا نظارتی، باید به‌صورت متعادل و مؤثر باشد و به گونه‌ای طراحی و در سایهٔ همکاری نزدیک با دستگاه‌های دولتی ذی‌ربط و سازمان‌های مردم‌نهاد غیردولتی به اجرا درآید که از بروز اقدامات موازی میان دستگاه‌های دولتی و فعالیت به‌صورت جزیره‌ای و ناهماهنگ اجتناب شود و با عنایت به اختیاراتی که قانون‌گذار به دادگاه‌ها برای شناسایی

* نویسندهٔ مسئول؛ *Email:* snebrahimi@ut.ac.ir

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

و اجرای آراء داوری آنلاین اعطا کرده است؛ ضمن تبیین شرایط شناسایی و اجرای آراء مزبور و تلاش برای ایجاد وحدت رویه؛ ظرفیت‌ها و کارکردهای خاص قوهٔ قضاییه درخصوص موضوعات فوق نیز شناسایی و مورد توصیه قرار گیرد.

واژگان کلیدی: حل‌وفصل اختلافات تجاری، الکترونیکی غیرقضایی، داوری آنلاین، میانجیگری آنلاین، حکومت

مقدمه

در سال ۱۹۹۰ تنها ده کشور جهان به اینترنت دسترسی داشتند و این رقم در پایان سال ۲۰۰۱، به دویست و چهل افزایش یافت. (رهبر، ۱۳۸۳، ۲۱) بنابر آمار ارائه‌شده درسال ۲۰۰۳ تقریباً ۶۰۰ میلیون نفر در سراسر جهان به اینترنت دسترسی داشته و حدود یک تریلیون دلار توسط این افراد در آن سال از طریق اینترنت خرج شد. (Hill, 2003: 3) در حالی‌که، در سال ۲۰۱۷ حدود ۳ میلیارد نفر در دنیا (Saleh, 2017: 3) و در ایران، ۵۶ میلیون نفر (Internet World Stats Report, 2017: 1) به اینترنت دسترسی حاصل نموده و میزان خرید و فروش میان تجار در جهان، از مرز ۷/۶۶ تریلیون دلار (Suja, 2018: 11) و در بخش فروش خرده، از مرز ۲/۳ تریلیون دلار گذشت (Statista Portal, 2018: 3). پیش‌بینی‌ها حاکی از آن است که در سال ۲۰۱۸، حدود چهار میلیارد نفر (تقریباً نصف مردم جهان)، روزانه به‌طور متوسط، شش ساعت از اینترنت استفاده کرده‌اند و در نتیجه، تنها در این سال، حدود یک میلیارد سال از عمر مردم دنیا، در فضای مجازی صرف شده است (Kujawski, 2017: 2) که به‌نظر می‌رسد پیش‌بینی مزبور در حال حاضر، یعنی در دوران شیوع ویروس کووید-۱۹ در جهان، محقق گردیده باشد. بدیهی است هر چه قدر، میزان تعاملات و معاملات اینترنتی در جامعه افزایش یابد، به‌تبع آن، بروز اختلافات ناشی از این مراودات و تجارت در فضای مجازی نیز افزایش خواهد یافت به گونه‌ای که، آقای کولین رول، مؤسس مرکز حل‌وفصل آنلاین اختلافات سایت eBay (بزرگ‌ترین سایت تجارت الکترونیک جهان)، از این واقعه به‌عنوان سونامی اختلافات یاد کرده‌اند (Rule & Nagarajan, 2010: 4). وی معتقد است بر اساس برخی آمار غیررسمی، تعداد اختلافات اینترنتی در جهان، از چند صد میلیون اختلاف در سال، به یک میلیارد در سال نزدیک شده‌است.

با این توصیف می‌توان پیش‌بینی و حتی ادعا نمود که ریسک اصرار بر استفاده از روش‌های سنتی حل‌وفصل اختلافات و یا تعلل در راه‌اندازی وتوسعهٔ دیوان‌های داوری و میانجیگری آنلاین، همانند

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

ریسک «آب نوشیدن از دهانهٔ شیلنگ آتش‌نشانی»[1] است؛ چراکه به زودی، با پیش‌آمدن حجم انبوه و یا بهتر است بگوییم سیل دعاوی مدنی، تجاری و خانواده، حکومت‌ها دیگر قادر نخواهند بود، صرفاً با روش‌های سنتی و یا تکیه بر دادگاه‌های مجازی به‌نحو شایسته و قانع‌کننده و در بازهٔ زمانی مناسب، از عهدهٔ رتق‌وفتق این دعاوی برایند.

مزید بر این، امروزه «حل‌وفصل اینترنتی اختلافات» به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین عوامل در اصلاح و ارائهٔ تعریفی جدید برای مفهوم سنتی «کارکرد حقوقی»[2] تلقی می‌شود (Condlin, 2017: 721) و از طرف دیگر، یکی از متغیرهای بااهمیت در ارزیابی کیفی نظام عدالت، مقولهٔ سرعت در ساختار نظام جریان دادرسی است. تسریع در دادرسی و استفاده از فناوری اطلاعات در ابلاغ، تبادل لوایح و... موجب چابک‌سازی، پویایی و ایجاد فضای اعتماد و بازدهی می‌شود (شهبازی نیا، غمامی و جوان، ۱۳۹۶: ۱۴۴)؛ لذا، به جهت اهمیت و ضرورت استفاده از آن، سیاست‌مداران کشورها به‌صورت فزاینده‌ای از رشد و توسعهٔ فناوری اطلاعات و ارتباطات، هم در امر دادرسی‌های الکترونیکی در دستگاه قضا و هم در بخش حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی، حمایت می‌کنند (Public Law Project Report, 2018: 20).

در نتیجه، ضروری است که ارکان مختلف حکومت به‌ویژه نهادهای قضایی، همان گونه که از تکنولوژی‌های روز دنیا در زمینهٔ فناوری اطلاعات و فضای مجازی برای توسعه و حمایت از طرح‌های مربوط به دادرسی الکترونیکی در دستگاه‌های قضایی و شبه‌قضایی خود استفاده می‌نمایند، هم‌زمان، از مراکز حل‌وفصل اختلافات به روش الکترونیکی غیرقضایی و طرح‌های پیشنهادی برای توسعهٔ آن‌ها، حمایت ویژه به عمل آورند، چراکه بی‌تردید، به کارگیری روش‌ها و ابزارهای نوین ارتباطی در حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی و مخصوصاً کمک به رشد و توسعهٔ دیوان‌های داوری و میانجیگری آنلاین، موجب خواهد شد؛ بار پرونده‌های ورودی به دادگاه‌ها

---

۱. این اصطلاح را اولین بار، آقای کولین رول در خصوص موضوع مشابهی به کار برده است (Rule, 2008: 2).

2. Practice of Law

قوانین و مقررات مربوط به این موضوع، در واقع، به تعیین اصول و شرایط ارائهٔ خدمات حقوقی در جامعه و اشخاص مجاز به ارائهٔ خدمات مذکور می‌پردازند. برای نمونه، بنگرید:

https://www.lawsociety.sk.ca/regulation/definition-of-the-practice-of-law/

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

کاهش یابد و علاوه بر افزایش سرعت دادرسی، در عین حال، سطح کیفی آراء پرونده‌هایی که به دادگاه‌ها و دیوان‌های مزبور ارجاع می‌شوند، ارتقاء یابد.[۱]

ایفای نقش مشارکتی از سوی قوهٔ قضاییه در تعامل با سایر قوا و ارگان‌های دولتی ذی‌ربط، چنان حائز اهمیت است که در حکم انتصاب رئیس جدید قوهٔ قضاییه کشورمان، به تاریخ ۱۶ اسفند ۱۳۹۷، به اهمیت و ضرورت این موضوع نیز اشاره و تأکید گردیده است (پایگاه اطلاع رسانی دفتر مقام معظم رهبری، www.leader.ir، آرشیو احکام، ۱۲/۱۶ ۱۳۹۷).

در بخش‌های بعدی مقالهٔ حاضر، به نقش مؤثر و حائز اهمیت قوهٔ قضاییه برای مساعدت در رفع برخی از مشکلات مهم فوق‌الذکر، در قالب نقش‌های حمایتی، مشارکتی و نظارتی خواهیم پرداخت و در ضمن آن سعی می‌شود، پیشنهادات راهبردی ارائه گردد.

۱. تاریخچه، فرصت‌ها و چالش‌های حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

از آنجا که در کشور ما، ایران، تاکنون تحقیقات و مطالعات چندانی در رابطه با موضوع «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» انجام نگرفته و عموماً ذهن مردم و حتی بسیاری از قضات، وکلا و مسئولین نیز با این موضوع چندان آشنا نیست؛ به‌نظر قبل از ورود به بحث اصلی مقاله، اشاره‌ای مختصر به تاریخچه، فرصت‌ها و چالش‌های این‌گونه روش‌های حل‌وفصل اختلافات ضروری باشد و لذا، در ادامه به اختصار بدان‌ها پرداخته می‌شود.

۱-۱. تاریخچهٔ حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

اصطلاح «حل‌وفصل جایگزین اختلافات»[۲] تقریباً دربرگیرندهٔ تمامی روش‌های غیرقضایی و شبه‌قضایی حل‌وفصل اختلافات، که در ضمن آن‌ها یک یا چند شخص ثالث بی‌طرف نیز ایفای نقش می‌کنند، می‌گردد و گاهی از آن به روش‌های «حل‌وفصل اختلافات خارج از دادگاه یا مضاف بر سیستم قضایی» نیز یاد می‌شود (Hornle, 2009: 48). اصطلاح «حل‌وفصل جایگزین اختلافات» برای اولین بار در سال ۱۹۷۸ توسط یک وکیل آمریکایی به نام اریک گرین[۳] در مقاله‌ای

---

۱. به همین دلیل است که دبیر محترم کمیتهٔ ملی توسعهٔ داوری قوهٔ قضاییه در گفتگویی با پایگاه خبرگزاری میزان، ضمن اشاره به مادهٔ ۱۳۶ قانون برنامهٔ ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که بر راهبری قوهٔ قضاییه در امر نهاد داوری تأکید دارد، اذعان داشته‌اند: «ضروری است سیستم قضایی افرادی را تربیت کند که علاوه بر تخصص در زمینهٔ علم حقوق و مبانی شرعی، دانش لازم در زمینهٔ داوری را نیز داشته باشند» (پایگاه خبرگزاری میزان، کد خبر ۳۴۴۱۴۹، ۱۳۹۶/۰۶/۰۸).

2. Alternative Disputes Resolution (ADR)
3. Eric Green

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

تحت عنوان "Settling Large Case Litigation: an Alternative Approach" مطرح و پیشنهاد گردید (David Spencer, 2002: 3). لیکن باید توجه داشت که از لحاظ سابقهٔ تاریخی، میانجیگری و داوری دارای قدمتی بیشتر از حل‌وفصل قضایی اختلافات هستند، چراکه در جوامع نخستین و جوامعی که در آن‌ها هنوز حکومت تشکیل نشده بود، روش‌های کدخدامنشانه و داوری، روش‌های مرسوم برای حل‌وفصل اختلافات محسوب می‌شدند (عبدی، ۱۳۹۳: ۱۵) و در حقیقت، روش قضایی حل‌وفصل اختلافات باید به‌عنوان روش جایگزین شناخته شود.

در اواسط دههٔ ۱۹۹۰ میلادی، استعمال اصطلاح «حل‌وفصل آنلاین اختلافات[1]» برای تمامی روش‌های جایگزین قضایی حل‌وفصل اختلافات که به‌صورت اینترنتی (تماماً یا بخش مهمی از آن) انجام می‌گرفت، مرسوم گردید (Jerome Barrett & Joseph Barrett, 2004: 261) که در واقع، نزدیک به همان اصطلاح به کار رفته در این مقاله یعنی «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»[2] می‌باشد؛ لیکن، اصطلاح دوم، جامع‌تر و با توجه به تعریف فوق‌الاشعار، صحیح‌تر به‌نظر می‌رسد.

تنها تا ماه ژولای ۲۰۰۴، حدود ۱۱۵ وب سایت برای ارائهٔ خدمات حل‌وفصل اینترنتی دعاوی در سراسر دنیا طراحی شدند (Goodman, 2006: 10-17) که از جملهٔ آن‌ها مذاکره، میانجیگری و داوری از طریق اینترنت می باشند.[3] به‌عنوان معروف‌ترین دیوان‌های داوری مجازی می‌توان از Virtual Magistrate و icourthouse و eResolusion و WIPO و BBB Online نام برد. بعضی از این دیوان‌ها توسط مؤسسات علمی و تحقیقاتی راه‌اندازی و مدیریت شده‌اند. eResolsion یکی از این دیوان هاست که توسط مرکز تحقیقاتی حقوق عمومی دانشگاه مونترال کانادا ایجاد گردید. این دیوان در واقع جایگزین دیوان CyberTribunal که یکی از پیشروان حل‌وفصل اینترنتی دعاوی بود گردید و دادرسی در این دیوان تماماً از طریق اینترنت صورت می‌گرفت (Verbiest & Wery, 2001: 43). مرکز داوری ملی و بین‌المللی کبک[4] نیز که در کانادا تأسیس گردیده است، خدمات

---

1. Online Disputes Resolution (ODR)

2. eNJDR: Electronic Non-Judicial Dispute Resolutions or eADR: Electronic Alternative Dispute Resolutions

شایان ذکر است که اصطلاح eNJDR را می‌توان تحت عنوان «حل‌وفصل الکترونیکی غیرقضایی اختلافات» نیز به زبان فارسی ترجمه کرد.

۳. در ابتدای امر، داوری آنلاین برای تصفیهٔ اختلافات ناشی از قراردادهای اینترنتی بین تجار و نیز تجار و مصرف‌کنندگان طراحی شده بود، اما در حال حاضر این شیوه تقریباً برای انواع مختلف دعاوی (اینترنتی یا غیراینترنتی، تجاری و یا غیرتجاری) مورد استفاده قرار می‌گیرد.

4. Québec

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

داوری و میانجیگری آنلاین را برای اصحاب دعوا در مورد پرونده‌های مدنی و تجاری با تقلید از تکنولوژی استفاده شده توسط CyberTribunal فراهم نمود (Alexander, 2003:115).

در حال حاضر، آمار دقیقی از تعداد دیوان‌های مجازی داوری و میانجیگری وجود ندارد. با جست‌وجوی مجدد در فضای مجازی، طی ماه‌های اخیر، مشخص گردید که چندین مورد از این مراکز، دیگر وجود خارجی ندارند، حتی آن‌هایی که در کشورهای توسعه‌یافته نظیر ایالات متحده آمریکا فعالیت می‌کردند که از جمله می‌توان به (Virtual Magistrate، Cybersettle، eQuibbly، i-courthouse.com و...) اشاره نمود. یکی از دلایل مهم این مسئله، ورشکستگی بسیاری از دیوان‌هایی است که با مشارکت چند وکیل، حقوق‌دان و متخصص فناوری اطلاعات و کامپیوتر راه‌اندازی شده بودند. لیکن، به جهت عدم‌تجربه و کمبود بودجه برای مدیریت هزینه‌ها و به‌ویژه عدم‌استفادهٔ بهینه از فناوری اطلاعات و هوش مصنوعی در فرایند دادرسی اینترنتی (Rule & Nagarajan, 2010: 4)، موفق نبودند.

شایان ذکر است، تا زمان نگاشتن این مقاله، هیچ سازمان، شرکت یا مؤسسه‌ای در ایران هنوز موفق به راه‌اندازی دیوان داوری یا میانجیگری مجازی به معنای واقعی کلمه نشده و قواعد و مقرراتی نیز در این زمینه به‌صورت خاص تدوین و به اجرا نرسیده است. این در حالی است که، بر اساس مفاد مادهٔ (۳) مصوبهٔ شمارهٔ ۳۱۷۶۶/ت۳۳۲۲۹هـ هیئت محترم وزیران مورخ ۱۳۸۴/۰۵/۰۵، تحت عنوان «برنامهٔ جامع توسعه تجارت‌الکترونیکی» مقرر شده بود، وزارت دادگستری، با همکاری قوهٔ قضاییه، نسبت به تدوین قواعد رفع تعارض قوانین جدید به‌عنوان بخشی از قانون عام آیین دادرسی مدنی فضای تبادل اطلاعات و قانون آیین دادرسی خاص تجارت الکترونیکی از جمله قواعد داوری و واسطه‌گری برخط، برای تسهیل در حل‌وفصل اختلافات ناشی از تجارت الکترونیکی حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۴ اقدام نماید.

۲-۱. فرصت‌های حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

شاید مهم‌ترین مزیت شناخته‌شده برای حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی، این باشد که نیاز به رفت‌وآمد و مسافرت برای طرفین اختلاف و سایر اشخاص ذی‌ربط در این فرایند را (که البته در دعاوی ناشی از معاملات اینترنتی، اصولاً مستلزم طی مسافت‌های طولانی‌تر هستند) مرتفع می‌نماید و باعث صرفه‌جویی قابل‌توجهی در هزینه‌ها و زمان حل‌وفصل اختلاف می‌گردند (Morek, 2005: 20).

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

یکی از محاسن قابل‌توجه دیگر اینکه، با به‌کارگیری سیستم‌های ارتباطی غیرهم‌زمان مانند پست الکترونیک[1] برای تبادل اطلاعات و نظرات (ارسال خواسته و دفاعیات)؛ طرفین اختلاف و حتی داوران یا میانجیگران فرصت مناسب‌تری در اختیار دارند تا اولاً در نزدیک‌ترین زمان مناسب، اطلاعات مزبور را مورد مطالعه و بررسی قرار داده و ثانیاً قبل از پاسخ‌دهی یا اعلام‌نظر، به میزان کافی در مورد جزئیات و اثرات مطالب خود اندیشه و گاهاً قبل از ارسال، آن‌ها را اصلاح نمایند (Morek, 2005: 22) و در نتیجه، از ابرازنظرهای عجولانه و هیجانی که در اغلب موارد موجب تشدید خصومت و پیچیده شدن دعوا می‌گردد، پرهیز نمایند.

تحقیقات در ایالات متحده آمریکا، نشان داده است که علی‌رغم افزایش تعاملات و معاملات اینترنتی و به‌تبع آن، افزایش دعاوی مربوط به آن، حجم پرونده‌های قضایی در دادگاه‌های این کشور، رو به کاهش حرکت کرده است، که یکی از دلایل مهم این روند کاهشی، ترویج حل‌وفصل اختلافات از طریق مکانیزم‌های جایگزین قضایی نظیر داوری، میانجیگری و مذاکره به‌ویژه با بهره‌گیری مناسب از ابزارهای ارتباطی الکترونیکی و اینترنتی برشمرده شده است (Lodder & Zeleznikow, 2010: 14).

از مزایای اصلی و به عقیدهٔ برخی نویسندگان، مهم‌ترین مزیت به‌کارگیری ظرفیت‌های نوین فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان طرف چهام در فرایندهای «حل‌وفصل جایگزین اختلافات به روش‌های الکترونیکی»، به‌ویژه در روش «جمع‌سپاری آنلاین»، کاهش قابل توجه هزینه‌های بررسی پرونده‌ها و سرعت یافتن حل‌وفصل اختلافات می‌باشد (Morek, 2005: 20)، به‌نحوی‌که با استمداد از این روش‌ها می‌توان برخی پرونده‌ها را ظرف چند روز و حتی یک ساعت و تا حد تقریباً رایگان (Herik & Dimov, 2012: 101; Dimov, 2017: 6, 52, 69; Marder, 2006: 244 & Martic, 2014: 95) فیصله داد! و از حجم پرونده‌های سیستم قضایی نیز کاست، چراکه از خصوصیات مهم فرایندهای حل‌وفصل جایگزین اختلافات (غیرقضایی)، پیچیده و سخت نبودن آیین‌دادرسی آن‌هاست (Cortes, 2011: 110). بنابراین، به‌کارگیری فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در این مدل‌ها، قابلیت صرفه‌جویی بسیار بیشتری در زمان و هزینه را برای اطراف دعوا، مرجع حل‌وفصل و در نهایت جامعه فراهم آورده‌اند.

روش‌های حل‌وفصل آنلاین اختلافات، برای پرونده‌هایی که دارای اسناد و مدارک سنگین هستند نیز، گزینهٔ بسیار مناسبی می‌باشد (Jerome Barrett & Joseph Barrett, 2004: 261) چراکه می‌توان در طول مدت کمتری، حجم زیادی از این اسناد و مدارک را به‌صورت فایل‌های الکترونیکی (مثلاً اسکن مدارک) در بستر اینترنت ارسال نمود.

---

1. E-mail

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

یکی از نکات مهمی که درخصوص روش‌های جایگزین قضایی حل‌وفصل اختلافات، در اغلب کشورها مغفول واقع شده است، اهمیت و نقش بسزایی است که فرایندهای میانجیگری می‌توانند در حل‌وفصل مسالمت‌آمیز اختلافات ایفا نمایند؛ چراکه عدم توسل به شیوه‌های اجباری حل‌وفصل اختلافات از افزایش اختلافات در روابط فی مابین طرفین جلوگیری می‌کند و رسیدن به یک توافق منصفانه و منطقی را آسان‌تر می‌کند و چه‌بسا روابط آتی طرفین را مستحکم‌تر نیز بنماید.

۳-۱. چالش‌های پیش‌روی رشد و توسعهٔ حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

تحولات سریع مربوط به تکنولوژی اطلاعات موجب بروز مشکلات عدیدهٔ حقوقی درخصوص موضوعات مرتبط با حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی می‌گردد، که از جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- مسئلهٔ چگونگی حفظ اسرار و حریم خصوصی اشخاص و اطلاعات پرونده‌ها،
- شیوهٔ احراز هویت اشخاص در فضای مجازی و یا به عبارتی، اعتبار و حجیت امضای الکترونیکی برای انعقاد قرارداد الکترونیکی و نیز قرارداد یا توافق داوری الکترونیکی،
- نحوهٔ تشخیص مقر داوری و قانون حاکم بر داوری در دیوان‌های داوری مجازی به‌ویژه در اختلافات تجاری بین‌المللی،
- شرایط شناسایی و اجرای آراء داوری الکترونیکی.

توضیح اینکه، بعد از ظهور اینترنت، یکی از اصلی‌ترین مشکلاتی که افراد در استفاده نمودن از اینترنت با آن مواجه می‌شوند، همانا مشکل تشخیص هویت واقعی شخصی بوده است که با وی در این محیط مجازی ارتباط دارند؛ خصوصاً اگر قبلاً با یکدیگر به‌صورت حضوری ملاقاتی نداشته‌اند. علاوه بر این، خطرهای تهدیدکننده دیگری نظیر وجود هکرها، کرم‌ها و ویروس‌های کامپیوتری و اینترنتی و ایمیل‌های ناشناس یا سیاه بر شدت این مشکل دامن می‌زنند.

هنگامی که داوری از مجرای اینترنت صورت می‌گیرد، نگرانی‌های خاصی در رابطه با امنیت اطلاعات و نگه‌داری اسرار به‌وجود می‌آید، به‌گونه‌ای که برخی اظهار داشته‌اند معاملات و ارتباطات اینترنتی همراه با پذیرش غیرقابل‌اجتناب ریسک‌هایی است که از خطر دسترسی افراد غیرمجاز به اطلاعات محرمانه و از بین رفتن اسناد و دلایل الکترونیکی قبل از آنکه نسخه چاپی آن‌ها تهیه شود، ناشی می‌گردند. در سال‌های نخست ظهور فرایندهای حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی، بسیاری از دانشمندان این حوزهٔ علمی بر این اعتقاد بودند که ارتباطات در اینترنت هنوز در یک نوع خلأ حقوقی انجام می‌گیرد (Hance, 1996: 150).

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

با این توصیف، گرچه ممکن است تصور شود که به‌کارگیری اینترنت در حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی معقول نمی‌باشد، اما چنین استدلالی با توجه به ظهور تکنولوژی‌های جدید از جمله رمزدار کردن اطلاعات و امضای الکترونیکی (Heuvel, 2006: 9) و همچنین تدوین و تصویب قوانینی در راستای کنترل و منظم ساختن تجارت الکترونیک که به خوبی قابل‌اعمال بر حل‌وفصل الکترونیکی اختلافات به روش‌های الکترونیکی نیز می‌باشند، به‌نظر در حال حاضر، چندان صادق نمی‌باشد. علاوه براین، به‌منظور افزایش امنیت در محیط اینترنت تاکنون برنامه‌های متعددی توسط متخصصین علوم کامپوتر و اینترنت آماده و ارائه گردیده است، که از جمله مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: «پروتکل تبادل پست الکترونیکی چند منظوره از طریق اینترنت[1]»، «محرمانگی بسیار خوب[2]» و «تکنولوژی لایهٔ مطمئن[3]»، برای انتقال با اطمینان پست الکترونیکی و نیز امضای الکترونیکی.

یکی دیگر از چالش‌های مهم دیگر، عدم حضور فیزیکی اصحاب دعوا و شاهدان در فرایند دادرسی است، چراکه نقش اساسی و حیاتی در فرایند حل‌وفصل به‌ویژه در میانجیگری دارد (Katsh, 2004/2005: 282). از نظر علم روان‌شناسی، دیدن چهرهٔ شاهد توسط متهم از نزدیک و یا طرفین اختلاف، دارای آثاری است، از جمله اینکه به راحتی می‌توان استرس روانی، حرکات دست و چشم، لرزش صدا و مانند آن را به وضوح مشاهده نمود و احتمال دروغ یا صدق حرف‌های شاهد یا طرف مقابل را فهمید (مهرافشان، ۱۳۹۰: ۱۲۸) اما این علائم، که به «زبان بدن[4]» معروف می‌باشد، در یک فرایند میانجیگری مجازی یا داوری مجازی، به سهولت قابل انتقال از طریق نرم‌افزارهای اینترنتی به طرف‌های دیگر حاضر در این فرایند نمی‌باشد (Goodman, 2006: 11).

اگرچه برخی بر این باور هستند که امروزه می‌توان با کارگیری امکانات ویدئوکنفرانس صوتی و تصویری بر خط، در فرایندهای حل‌وفصل آنلاین اختلافات، تا حدود زیادی بر مشکلات اخیرالذکر فائق آمد؛ اما با وجود این، سیستم‌های الکترونیکی که امکان مواجههٔ اینترنتی را در ضمن دادرسی برای طرفین و دیوان‌های مجازی حل اختلاف فراهم می‌کنند، متأسفانه اندک و عموماً گران‌قیمت و پیچیده هستند و برای دعاوی با ارزش اقتصادی کم (که البته تعداد و درصد آن‌ها نیز بسیار بالا است) چندان مقرون به صرفه و قابل استفاده نیستند (Leigh & Rule, 2010: 1). نگارندگان این سطور، معتقد هستند که ایراد اخیرالذکر در سال ۲۰۱۰ مطرح شده؛ لیکن، در حال حاضر، می‌توان ادعا

1. Secure Multipurpose Internet Mail Exchange Protocol- S/MIME
2. Pretty Good Privacy
3. Secure Sockets Layer" technology (SSL)
4. Body Language

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

نمود که با رشد چشمگیر سرعت اینترنت و ضریب نفوذ آن در کشورهای مختلف (به شرحی که در مقدمهٔ مقالهٔ حاضر نیز بدان اشاره گردید) و همچنین طراحی و توسعهٔ نرم‌افزارهای ارتباطی اینترنتی جدید، حتی در کشورمان ایران؛ به زودی و به سهولت امکانات ویدئو کنفرانس صوتی‌تصویری؛ هم در دادرسی الکترونیکی دادگاه‌ها و هم در فرایند حل‌وفصل اختلافات در دیوان‌های داوری و میانجیگیری مجازی قابل استفاده خواهد بود.

۲. نقش حمایتی قوهٔ قضاییه در توسعهٔ حل‌وفصل اختلافات تجاری به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

موارد بسیار متعددی برای شیوه‌های حمایت قوه قضاییه از رشد و توسعهٔ حل‌وفصل اختلافات تجاری به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی قابل تصور می‌باشد که در اینجا ما به چند مورد از مهم‌ترین آن‌ها اشاره خواهیم نمود:

۲-۱. تدوین و ابلاغ قواعد و مقررات، شفاف‌سازی و ایجاد رویهٔ قضایی مناسب

در مورد داوری‌های سنتی، اصول حقوقی زیادی وجود دارند که رعایت آن‌ها به‌عنوان پیش‌شرط برای شناسایی و اجرای رأی صادره توسط دادگاه‌ها لازم می‌باشند. در داوری‌های آنلاین، علاوه بر این اصول، رعایت برخی اصول خاص دیگری نیز ضرورت دارد. برای شناسایی و حمایت از اجرای آراء الکترونیکی صادره توسط دیوان‌های داوری مجازی در دادگاه‌ها، معضلات عمده‌ای وجود دارد؛ از جمله، ابهامات مربوط به اصول اساسی حاکم بر داوری آنلاین؛ که مهم‌ترین آن، ضرورت رعایت اصل دادرسی عادلانه در فرایند حل‌وفصل اختلاف به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی می‌باشد.

برخلاف دادگاه‌ها که دارای قدرت عالیه و قاهره برای اعمال قانون و اجرای آراء خود می‌باشند (Jerome Barrett & Joseph Barrett, 2004: 261) داوران و مراکز داوری به‌خودی خود، اختیار اجرای آراء صاردهٔ خود را ندارند و چنانچه اجرای اختیاری رأی توسط یکی از طرفین حاصل نشد، طرف دیگر راه حلی جز استمدادجستن از دادگاه‌های ذی‌صلاح ندارد (Ponte & Cavenagh, 2004: 96). گرچه این مطلب به خوبی پذیرفته شده است که چنانچه طرفین دعوا، در ابتدا به الزام‌آور بودن رأی داوری (بدون وجود حق تجدیدنظرخواهی نزد دادگاه) تراضی نمایند، آن‌گاه حق دادگاه در بررسی و تغییر مفاد رأی تا میزان زیادی محدود خواهد شد. با وجود این، تمامی اصول و شرایط فوق‌الذکر، تا زمانی که به‌صورت قانون، آیین‌نامه یا رویهٔ قضایی تبدیل نشده باشد، بسیار تفسیربردار و موجب بروز اختلاف‌نظرهای متعددی در دادگاه‌ها خواهند بود و نتیجهٔ نهایی در هر پرونده، به میزان قابل توجهی به دیدگاه‌ها و برداشت‌های حقوقی و فنی قاضی مربوطه وابسته خواهد بود. لذا،

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

در صورت رفع نشدن این ابهامات، عملاً به هنگام شناسایی و اجرای آراء الکترونیکی در دادگاه‌ها با رویه‌های حقوقی متفاوتی از سوی قضات روبه‌رو خواهیم بود.

برخی از حقوق‌دانان اعتقاد دارند، از آنجا که، داوری نیز قادر به صدور رأی الزام‌آور می‌باشد، ضرورت دارد «اصل دادرسی عادلانه» در تمامی مراحل داوری رعایت گردد (Hornle, 2009: 13). دادرسی عادلانه را می توان به‌عنوان مهم‌ترین اصل حاکم بر تمامی داوری‌ها، خواه سنتی و خواه مجازی، نام برد. درخصوص این اصل، مشکل اساسی مربوط به تعاریف و پیش‌شرط‌های مختلفی است که تاکنون در مورد این اصطلاح ارائه شده‌اند.

به اختصار، می توان حداقل دو پیش‌شرط را جزء اصل دادرسی عادلانه برشمرد؛ یکی رعایت عدالت طبیعی که از حقوق رم نشئت گرفته است و به معنای حقوقی است که نیاز به تصویب قانون‌گذار نداشته و از ابتدا وجود داشته‌اند و در عموم قانون اساسی کشورهای دنیا (و بعضاً، تحت عنوان حقوق شهروندی)، قابل‌ملاحظه می‌باشند؛ و دیگری اجرای منصفانهٔ قانون است که دربرگیرندهٔ تمامی مراحل دادرسی داوری از شروع تا صدور رأی می‌باشد (Chi-Chung, 2005: 146) و شامل رفتار برابر و بی‌طرفانه با طرفین دعوا و اعطای فرصت مناسب و مقتضی به هر دو طرف برای توضیح خواستهٔ خود و نیز ادله و مستندات می‌گردد.

اصل دیگری که کمتر مورد توجه قرار گرفته است، اصل واضح بودن فرایند داوری می‌باشد. این اصل خصوصاً در داوری‌های آنلاین که در آن‌ها، فرایند داوری با سرعت بیشتری انجام می‌پذیرد، حائز اهمیت بیشتری می‌باشد. به‌طور کلی، دیوان داوری موظف است که مراحل داوری آنلاین و جدول زمانی آن را به‌صورت کاملاً واضح و در یک فاصلهٔ زمانی مشخص قبل از شروع داوری، به‌صورتی‌که طرفین فرصت آماده شدن برای حضور در داوری و پیگیری آن را داشته باشند، به طرفین اعلام نماید (Ethan & Rifkin, 2001: 156). مزید بر این، دیوان‌های مجازی ملزم‌اند که به‌صورت روشنی مشخص نمایند که به چه شیوه‌ای با طرفین در ارتباط خواهند بود و چگونه آن‌ها می توانند ادله و مدارک خود را به دیوان ارسال نمایند. به‌عنوان مثال، سایت اینترنتی مربوط به دیوان مجازی Cyber Tribunal، علاوه بر فراهم آوردن اطلاعات فوق[1] برای طرفین، به آن‌ها اجازه داده است که جدول زمان‌بندی را به‌صورت توافقی تا میزان زیادی فشرده‌تر نموده و از این طریق زمان دادرسی را کاهش دهند.[2]

---

۱. بر اساس مقدمه قواعد دادرسی دیوان CyberTribunal:

"The parties must be treated on an equal manner and each one must be given the opportunity of taking advantage of its rights."

۲. دیوان داوری آنلاین CyberTribunal در این رابطه مقرر داشته است:

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

بدین جهت، لازم است علاوه بر تلاش برای افزایش سطح آگاهی عمومی مردم و همچنین، وکلا، قضات و مسئولین ذی‌ربط نسبت به مزایا و محاسن حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی، درخصوص شرایط و نحوهٔ رسیدگی به دعاوی بین‌المللی در فضای مجازی نیز، رویه‌ها و مقرراتی کلی تدوین و ابلاغ شوند تا توسط دیوان‌های داوری اینترنتی مورد توجه و رعایت قرار گیرند و در نتیجه در مرحلهٔ شناسایی و اجرای آراء مزبور در دادگاه‌ها با مشکلات کمتری روبه‌رو گردند.

۲-۲. فرهنگ‌سازی و آموزش

برخی از نویسندگان در ایران بر این اعتقاد هستند که مهم‌ترین مانع رشد و توسعهٔ داوری آنلاین و به‌صورت اعم، حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی در کشورمان، عدم‌آگاهی مردم، تجار، متخصصین و حتی بسیاری از دولتمردان در مورد مزایا، امکانات و شرایط استفاده از مکانیزم‌های حل اختلاف جایگزین قضایی، به‌ویژه از نوع آنلاین آن و حتی عدم‌اطلاع بسیاری از آن‌ها، از وجود چنین امکاناتی می‌باشد. (مسعودی، ۱۳۹۳: ۱۱۴)

علاوه بر این، بعضی نیز تأکید دارند که به‌منظور معرفی بهتر و هر چه بیشتر فواید و مزایای حل‌وفصل اختلافات از طریق میانجیگری به جامعه، لازم است طرح‌ها و برنامه‌های حساب شده‌ای بدین منظور، در قالب یک سیاست‌گذاری عمومی تهیه و به نهادهای قانون‌گذاری و قضایی ابلاغ و همچنین به عموم مردم جامعه آموزش داده شود (Corte's, 2011, 5 & Rule, 2002: 14).

به‌عنوان نمونه، در قالب دوره‌های آموزشی حقیقی یا مجازی و یا دستورالعمل‌های خاص، به قضات محترم دادگستری آموزش داده شود که چگونه طرفین اختلاف را به سوی میانجیگری برخط یا داوری آنلاین ترغیب نمایند.

مزید بر موارد فوق؛ هرگاه نرم‌افزارهای ارتباطی اینترنتی جدیدی برای حل‌وفصل اختلافات به‌صورت آنلاین، طراحی و معرفی می‌شوند، اولین پیش‌شرط استفاده از آن‌ها، آشنایی و یادگیری روش کار با این ابزارهای جدید ارتباطی، توسط تمامی بازیگران فعال در فرایند حل‌وفصل اختلاف با آن نرم‌افزار است (Winkler, 2006: 166) و این مطلب، حتی برای قضات دادگاه در پرونده‌هایی که درخواست شناسایی و اجرای رأی داوری اینترنتی مربوطه نزد آن‌ها مطرح می‌شود، مصداق دارد، چراکه لازم است بررسی نمایند آیا تمامی اشخاص ذی‌ربط در فرایند فوق‌الذکر، به‌ویژه طرفین اختلاف و داوران، قادر به استفادهٔ آسان و مفید از این نرم‌افزار بوده‌اند یا خیر، تا مشخص گردد که به چه میزان «اصل دادرسی عادلانه» در این فرایند محقق گردیده است.

"The procedure obeys certain time limits. If the parties wish, these deadlines can be shortened in order to accelerate the procedure. One can also find provisions relating to the qualities, nomination, challenge and replacement of the arbitrators."

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

جای بسی امیدواری و خشنودی است که به‌دنبال شناسایی اعتبار «داده‌پیام» و «داده‌پیام مطمئن» در قانون تجارت الکترونیک مصوب۱۳۸۲/۱۰/۱۷ مجلس شورای اسلامی، قانون‌گذار کشورمان در آبان‌ماه سال ۱۳۹۲ به‌منظور تبیین، فرهنگ‌سازی و حمایت بیشتر از اعتبار اسناد و امضای الکترونیکی در دادرسی‌های حقوقی و کیفری، طی مادهٔ ۶۵۵ قانون آیین‌دادرسی جرائم نیروهای مسلح و دادرسی الکترونیکی، مقرر نمود که: «در هر مورد که به‌موجب قوانین آیین دادرسی و سایر قوانین و مقررات موضوعه اعم از حقوقی و کیفری، سند، مدرک، نوشته، برگه اجرائیه، اوراق رای، امضاء، اثر انگشت، ابلاغ اوراق قضایی، نشانی و مانند آن لازم باشد صورت الکترونیکی یا محتوای الکترونیکی آن حسب مورد با رعایت سازوکارهای امنیتی مذکور در مواد این قانون و تبصره‌های آن کافی و معتبر است» و در تبصرهٔ یک همان ماده، تأکید گردیده است که: «در کلیه مراحل تحقیق و رسیدگی حقوقی و کیفری و ارائه خدمات الکترونیک قضایی، نمی‌توان صرفاً به‌لحاظ شکل یا نحوه تبادل اطلاعات الکترونیکی، از اعتبار بخشیدن به محتوا و آثار قانونی آن خودداری نمود». حال، نظر به اینکه در صدر این ماده عنوان شده است، «... به‌موجب قوانین آیین دادرسی و سایر قوانین و مقررات موضوعه اعم از حقوقی و کیفری...» می‌توان چنین استنباط نمود که مفاد این ماده درخصوص دادرسی‌های الکترونیکی غیرقضایی و به‌ویژه شناسایی و اجرای آراء داوری الکترونیکی توسط مراجع قضایی نیز صادق و قابل اجرا می‌باشد.

با وجود این، لازم است مراقبت نمود که همانند برخی از کشورهای دیگر پیش‌رو در این زمینه؛ شاهد مقاومت برخی از قضات در مقابل توسعهٔ سیستم‌های دادرسی الکترونیکی نباشیم، کمااینکه در کتاب «عدالت الکترونیک، استفاده از تکنولوژی‌های ارتباطی فناوری اطلاعات در سیستم دادگاه‌ها»، به این واقعیت مهم اشاره شده است که بر اساس گزارش‌های واصله، در سال‌های ابتدایی اجرای این طرح، تعداد زیادی از قضات، در حین دادرسی بر ضرورت ارائهٔ نسخه فیزیکی ادلهٔ اثبات دعوا از سوی طرفین اختلاف نیز پافشاری می‌کردند که نویسنده به درستی از این شرایط، به‌عنوان فعالیت قضات در جزایر فیزیکی موجود در داخل اقیانوس مجازی تعبیر نموده است (Martínez & Abat, 2009: xii). لذا امیدواریم، که این رویداد، در مراکز حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی توسط داوران و میانجیگران تکرار نشود واز طرف دیگر، شاهد آن نباشیم که قضات محترم دادگاه‌ها، برای شناسایی و اجرای آراء داوری اینترنتی، ارائهٔ اصل مدارک و مستندات و اصل رأی داوری را لازم بدانند.

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

۳. نقش مشارکتی قوهٔ قضاییه در طرح‌ریزی، اجرا و توسعهٔ حل‌وفصل اختلافات تجاری به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

در این بخش شرایط مشارکت قوهٔ قضاییه به‌عنوان یک ارگان حکومتی به‌ترتیب با بخش خصوصی و همچنین با سایر قوا و ارگان‌های دولتی ذی‌صلاح برای قانون‌گذاری و مقرره‌گذاری در امر مدیریت و نظارت بر تشکیل و فعالیت دیوان‌های داوری و میانجیگری آنلاین تبیین می‌گردد:

۳-۱. اعطای آزادی عمل حداکثری به بخش خصوصی

از آنجا که تجربهٔ حکومت‌داری در کشورهای مختلف و تحقیقات علمی انجام شده طی دهه‌های اخیر، به‌ویژه پیرامون مسائل مرتبط با رشتهٔ حقوق عمومی و حقوق اقتصاد عمومی، بیانگر این مطلب مهم است که هرگاه دولت یا حکومت به‌منظور تنظیم و مداخله در بازار و سایر پدیده‌های اجتماعی، از مشارکت، دانش، تجربه و سرمایه بخش خصوصی، بهرهٔ بیشتری گرفته و به عبارت دیگر، مداخلهٔ کمتر یا حداقلی داشته، موفقیت‌های بیشتری به دست آورده است؛ لذا، می‌توان توقع داشت که در زمینهٔ حل‌وفصل اختلافات نیز، نهادهای حکومتی تلاش نمایند که به حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی[1]، بیشتر بها داده و از آن‌ها، خصوصاً برای حل‌وفصل دعاوی در حوزه‌های غیرامنیتی، نظیر تجارت الکترونیک و تجارت داخلی و بین‌المللی، حمایت بیشتری به عمل آورند. برخی از جامعه‌شناسان و فیلسوفان معروف، نظیر یورگن هابرماس نیز، امروزه بر روی لزوم دخالت حداقلی دولت در تنظیم مقررات بازار و اجتماع تأکید می‌ورزند (ابراهیمی و جلیلوند، ۱۳۹۳: ۷).[2]

جان رالز، یکی از فلاسفهٔ آمریکایی در قرن نوزدهم میلادی، علی‌رغم اینکه اعتقاد داشت حتی در جوامع فرهیخته، به‌کارگیری قدرت قاهره از سوی حکومت، برای برقرار ماندن همکاری اجتماعی مؤثر شهروندان تا حدودی ضروری می‌باشد؛ رعایت «اصل دادرسی عادلانه» را نیز برای تضمین هرچه بیشتر «آزادی برابر شهروندان» امری حیاتی می‌دانست (Rawls, 1999: 210-211). وی اضافه می‌نماید لازم است این قدرت قاهره، به‌صورت غیرتبعیض‌آمیز و در چهارچوب قوانین و مقررات مورد استفاده و اعمال قرار گیرد.

---

1. Electronic Alternative Disputes Resolutions (EADR)

۲. همچنان که که رهبر معظم انقلاب ابراز داشته‌اند: «وقتی کارها به مردم به عنوان صاحبان کشور، سپرده شد، آن وقت کارها به سامان خواهد رسید. تدبیر مسئولین در هر برهه ای از زمان در جمهوری اسلامی باید این باشد که، کارها با برنامه‌ریزی، با ملاحظه همه ظرایف و دقایق در اختیار مردم گذاشته شود، آن وقت کارها پیش خواهد رفت» (از بیانات مقام معظم رهبری، در دیدار با مردم آذربایجان، ۲۹ بهمن ۱۳۹۳، www.leader.ir) و اعتقاد بر آن است که این قاعده صرفاً برای ایران مصداق ندارد بلکه در کشورهای دیگر نیز به همین شکل بوده است.

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

با توجه به نکات فوق‌الذکر، به‌نظر شایسته است همان گونه که فرایند توسعهٔ تجارت الکترونیک از بخش خصوصی و مراکز علمی آغاز و به تدریج موجب ظهور بانکداری الکترونیکی و دولت الکترونیک گردید، ارکان حکومت و به‌ویژه قوای مقننه و قضاییه، به بخش خصوصی اجازه دهند، تا به‌عنوان سرمایه‌گذار و پیشرو در زمینهٔ حل‌وفصل آنلاین اختلافات در خارج از دادگاه، ضمن رعایت الزامات قانونی موجود، در مورد جزئیات موضوع مورد بحث رأساً اقدام به خودتنظیمی نمایند و نهادهای حکومتی ذی‌ربط، نقش حداقلی به‌عنوان ناظر و مقرره‌گذار برای خود قائل باشند (اعمال حاکمیتی) و بیشتر سعی در فراهم آوردن بازار سالم و رقابتی در این زمینه نمایند (رستمی و کمرخانی، ۱۳۹۳: ۴۳۷).

به‌عنوان یک نمونهٔ موفق می‌توان به بزرگ‌ترین سایت تجارت الکترونیک بین‌المللی، معروف به eBay، اشاره نمود که در همان ماه‌های نخست شروع به‌کار، دریافت، چنانچه قرار باشد مشتریان، کالاهای خود را به‌صورت الکترونیکی خریداری کنند، اما دغدغهٔ پیچیدگی حل‌وفصل اختلافات مربوط به آن‌ها، در دادگاه‌ها و دیوان‌های داوری واقعی را داشته باشند، چنین مسئله‌ای، مانع بزرگی بر سر راه رشد و استقبال مردم به‌ویژه مصرف‌کنندگان از تجارت الکترونیک در آن سایت خواهد بود. بر این اساس، در همان سال‌های ابتدایی فعالیت خود، طرح حل‌وفصل آنلاین اختلافات توسط یک مؤسسهٔ حقوقی وابسته به یک دانشگاه را برنامه‌ریزی و اجرایی کردند، تا آنجا که در سال‌های نزدیک به ۲۰۱۰، حدود ۶۰ میلیون پروندهٔ حقوقی را سالانه (به بیش از ۱۶ زبان دنیا) به روش الکترونیکی غیرقضایی حل‌وفصل نموده‌است و جالب توجه اینکه تقریباً ۸۰ درصد آرا، بدون دخالت نیروی انسانی خاص (Rule, 2002: 57)، یعنی به روش روباتیک (الگوریتم‌های حقوقی ـ فنی) صادر شده و به‌صورت توافقی و مسالمت‌آمیز فیصله یافته‌اند (Rule, 2010: 10).

۲-۳. مشارکت در تدوین قوانین و مقررات مربوطه

علی‌رغم نکات و دلایل مطروحه درخصوص ضرورت پرهیز نهادهای حکومتی، از مداخله در امور مربوط به تنظیم و کنترل مراکز داوری و میانجیگری آنلاین و به رسمیت شناختن نقش خودتنظیمی برای نهادهای خصوصی متمایل به سرمایه‌گذاری در زمینهٔ حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی؛ پیش‌بینی می‌شود، حکومت‌ها به تدریج و بنا به ضرورت، به عرصهٔ تنظیم بازار مزبور و مداخله در امور امنیتی این حوزهٔ علمی نوظهور ورود نمایند (Morek, 2005: 29). در چنین شرایطی، عدم توجه کافی به اصول و نکات فوق‌الذکر در زمان تدوین قوانین و مقررات مربوطه؛ مثلاً لوایح تقدیمی دولت به مجلس شورای اسلامی و یا در زمان تهیهٔ آیین‌نامه‌های اجرایی آن، باعث بروز اختلافات و مشکلات بسیاری در ضمن بررسی پرونده‌های مطرح شده در فرایندهای داوری و میانجیگری اینترنتی و همچنین در زمان شناسایی و اجرای آراء الکترونیکی

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

داوری در دادگاه‌ها خواهد شد و به همین دلیل است که پیشنهاد می‌شود قوهٔ قضاییه در این خصوص، نهایت همکاری لازم را با سایر قوا به عمل آورد.

به‌عنوان نمونه، طبیعتاً هرچه قدر، استفاده از ابزارهای ارتباطی اینترنتی، برای حل‌وفصل اختلافات سهل‌تر می‌شوند؛ بر تعداد پرونده‌هایی که به‌صورت صوری یا با سوءنیت توسط اشخاص به‌صورت اینترنتی نزد دیوان‌های مجازی داوری و میانجیگری طرح می‌شوند، افزوده خواهد شد (Katsh, 2016: 340). لذا، همان گونه که در قوانین و مقررات برای طرح دعوا به‌صورت صوری یا با سوءنیت در دادگاه‌ها، تمهیداتی دیده شده است؛ لازم است درخصوص طرح دعاوی صوری یا با سوءنیت در دیوان‌های مجازی داوری و میانجیگری نیز راهکارهای پیشگیرانه و یا تنبیهی پیش‌بینی و اجرا شوند و بی‌شک، قوهٔ قضاییه که دارای تجربهٔ فراوانی در این زمینه می‌باشد، می‌تواند کمک شایانی را به قوای مقننه و مجریه در ضمن تدوین قوانین و مقررات مربوطه بنماید.

مثال مناسب دیگر اینکه، برنامه‌های به‌کارگرفته شده در سایت‌های اینترنتی نباید به‌گونه‌ای باشد که استفاده را برای طرفین دشوار سازد. دیوان داوری آنلاین همچنین باید تمام هزینه‌ها و شیوهٔ محاسبهٔ آن را به‌صورت شفاف در ابتدا مشخص نماید. این اصل، عموماً دربارهٔ داوری‌های بین شرکت‌ها و مصرف‌کنندگان و بین مصرف‌کنندگان به‌منظور حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان قابل اعمال می‌باشند. در همین راستا، کمیتهٔ اجتماعی و اقتصادی اروپا اذعان داشته است که سیستم‌های حل‌وفصل دعاوی در خارج از دادگاه باید روش‌های ساده‌تر و ارزان‌تری را برای طرفین فراهم آورند (Directive 95/46/EC & Directive 2002/58/EC). این مقرره تا حدود زیادی با رویهٔ عملی دادگاه‌های ایالات آمریکا شباهت دارد.

در پروندهٔ Brower v. Gateway که در آن، دعوا درخصوص صحت و اعتبار شرط داوری در قرارداد اصلی بود، علی‌رغم اینکه دادگاه شرط داوری را تنفیذ نمود، دیوان داوری انتخاب شده اتاق بازرگانی بین‌المللی (ICC) را به دلیل قرار گرفتن هزینه‌های سنگین بر دوش مصرف‌کننده، مناسب تشخیص نداد و به‌جای آن مؤسسهٔ داوری آمریکا را برای ارجاع اختلاف به داوری معین نمود (Vahrenwald, 2006: 259). چنانچه، چنین مسئله‌ای مورد توجه و انتظار دادگاه‌های کشور ما نیز می‌باشد، توصیه می‌شود قوهٔ قضاییه، ضرورت رعایت مسائل فوق‌الاشعار توسط دیوان‌های مجازی داوری را به قوای مقننه و مجریه یادآور شود تا در ضمن قوانین و مقررات در دست تهیه، به‌صورت شفاف مورد تبیین و تأکید قرار گیرند. با وجود این، ناگفته نماند که یکی از دغدغه‌های اصلی گروه‌های تجاری، همواره این بوده است که چنانچه حکومتی، الزامات و مقرره‌های زیادی را در راستای حمایت از مصرف‌کنندگان در مقابل شرکت‌های تجاری تصویب و ابلاغ می‌نماید؛ در

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

حقیقت، با این کار، حکومت مزبور، مراکز EADR خود را از فرصت قوی‌تر شدن از طریق رقابت با یکدیگر و با شرکت‌های تجاری خارجی رقیب، محروم ساخته‌است (Rule 2002, 111) و این روش، حتی در نهایت، به ضرر گروه‌های مصرف‌کننده و یا مردم تمام خواهد شد.

۴. نقش نظارتی قوه‌قضاییه بر فرایندهای حل‌وفصل اختلافات تجاری به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

اصولاً مهم‌ترین کارکرد و وظیفهٔ دستگاه قضایی در هر نظام حقوقی، بعد از حل‌وفصل اختلافات، نظارت و کنترل امور جامعه به‌منظور تضمین حقوق و آزادی‌های اشخاص به‌نحو پیش‌بینی شده و مورد انتظار در قانون اساسی آن کشور می‌باشد. لیکن، محققاً این نظارت و کنترل باید به شکل شایسته و در سایهٔ همکاری و تعامل سازنده با سایر دستگاه‌ها و ارگان‌های ذی‌صلاح صورت پذیرد که در ادامه به شکل دقیق‌تر بدان‌ها پرداخته می‌شود.

۴-۱. ضرورت مداخلهٔ متعادل و مؤثر

آنچه مسلم است اینکه، چنانچه ارگان‌های حکومتی تمایل داشته باشند هر پدیده و رویدادی که در فضای مجازی در حال شکل گرفتن است را تحت سیطره و کنترل خود نگه دارند و برای هر موضوعی اقدام به قانون‌گذاری و نظارت درخصوص جزئی‌ترین مسائل آن موضوع، به‌صورت سخت‌گیرانه و در نتیجه هزینه‌زا نمایند؛ آنگاه عملاً و بدون اینکه چنین قصدی را داشته باشند، موجب کاهش تمایل بخش خصوصی به سرمایه‌گذاری و تجارت در فضای مجازی از جمله کاهش تمایل به طراحی و راه‌اندازی مراکز حل‌وفصل اختلافات تجاری به روش‌های غیرقضایی و سپس افزایش تعداد و حجم دعاوی نزد دادگاه‌ها و دیگر مراجع قضایی و در نتیجه، پایین آمدن کیفیت آراء صادره و به طول کشیدن حل‌وفصل اختلافات تجاری خواهند شد.

از طرف دیگر، چنانچه در این زمینه اهمال نمایند و منتظر بمانند که هر گاه به‌موجب آزادی بیش از حد اعطاشده به مردم و بخش خصوصی، جرم یا تخلفاتی به‌صورت مکرّر حادث گردید، اقدام به مقرره‌گذاری و برخورد با آن‌ها نمایند، باز ممکن است این اقدامات دیرهنگام، شبیه نوش‌دارو پس از مرگ سهراب باشد، چراکه تکرار جرائم و تخلفات به همراه خسارت‌های وارد شده به قربانیان (مانند دزدی هویت، انعقاد قرارداد با هویت جعلی، سرقت اطلاعات محرمانه و شخصی و یا سرقت از بانک‌های اطلاعاتی)، موجب خدشه‌دار شدن اعتماد مردم به معاملات تجاری الکترونیکی و حل‌وفصل اختلافات در فضای مجازی خواهد شد که تا سالیان درازی به آسانی قابل ترمیم و جبران نخواهد بود.

صرف‌نظر از نکات فوق‌الذکر، با توجه به تحولات و پیشرفت‌های سریع تکنولوژی‌های ارتباطی الکترونیکی در دنیا، دولت‌ها عملاً نمی‌توانند در زمینهٔ مشکلات فضای مجازی، اقدام به

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

مقرره‌گذاری به‌صورت جامع و جزئی بپردازند، چراکه در چنین حالتی، ناچار خواهند بود به محض ظهور تکنولوژی‌های جدیدتر یا بهبود و ارتقای سیستم‌های ارتباطی الکترونیکی، برای اصلاح قوانین و مقررات جزئی سابق خود، مجدداً وارد عمل شوند.

به همین دلیل است که برخی از محققین این حوزهٔ علمی، پیشنهاد می‌نمایند که تنظیم و کنترل مراکز حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی، بیشتر باید مبتنی بر استانداردها و الزامات فنی جاافتاده در این صنعت و همچنین، با تقویت قدرت چانه‌زنی طرفین مذاکره، به‌ویژه با فراهم آوردن زمینه‌های رقابت سالم در بازار آن، صورت پذیرد (Morek, 2005: 35).

در این رابطه، باید توجه داشت، زمانی که طرفین موافقت می‌کنند اختلاف خود را به داوری آنلاین ارجاع نمایند، آن‌ها انتظار دارند که دعوا از حیطهٔ دادگاه‌های ملی خارج شده و به‌صورت خصوصی و مطابق با توافق طرفین حل‌وفصل شود، حال اگر دادگاه‌ها بخواهند در داوری‌های آنلاین بیش از حد مداخله کنند یا اینکه بخواهند مرتباً، مرجع تجدیدنظر از آراء داوری باشند یا آراء صادرهٔ آنلاین را به دلایل گوناگون ابطال نمایند، در این صورت داوری آنلاین نمی‌تواند به‌صورت واقعی یک روش حل‌وفصل خصوصی تلقی گردد (پناهی، ۱۳۹۷: ک).

۲-۴. استفاده از ظرفیت‌های قانونی نظارت متقابل قوا بر یکدیگر

در کتاب «فساد و حکمرانی مطلوب در آسیا»، به نقل از دکتر یینگ شانگ اذعان شده است که هنگ کنگ به دو دلیل اصلی ذیل، در زمینهٔ مبارزه با فساد طی دو دههٔ اخیر موفقیت‌های چشمگیری را به دست آورده است:

دلیل اول؛ ایجاد یک رژیم قانونی و حقوقی کامل که مهم‌ترین خصوصیت آن تقسیم مناسب و متعادل قدرت میان قوای قضاییه و اجرائیه و همچنین خدمات (نهادهای) مدنی بوده است و دلیل دوم؛ به وجود آوردن یک وفاق و انگیزهٔ عمومی در اجتماع برای مقابله با فساد (Tarling, 2005: 20).

از فوائد استقلال قوا، تعدیل قدرت میان آن‌ها و نظارت‌های قوا بر یکدیگر، افزایش میزان هماهنگی بین آن‌ها می‌باشد که خود مانع از شکل‌گیری اقدامات موازی و هم‌پوشانی احتمالی در انجام وظایف یا ارائهٔ کارکردهای دولتی شود. مضافاً آنکه، این موضوع هم به «پایین آمدن هزینه‌های عمومی» کمک می‌کند و هم بی‌شک، صرفه‌جویی‌های مهم و عمده را در هزینه‌های حکومت در پی خواهد داشت. (راسخ، ۱۳۹۲: ۲۶-۲۵) با وجود این، درخصوص جنبه‌های فنی و اجرایی موضوعات مورد بحث، اقداماتی موازی از سوی برخی از ارگان‌های حکومتی در کشورمان در حال شکل‌گیری است که علاوه بر افزایش غیرضروری هزینه‌ها، موجب تداخل در برنامه‌ها و نیز وظایف و اختیارات ارگان‌های ذی‌ربط و بالاخره اختلاط مسئولیت میان آن‌ها می‌گردد و این امر با ضرورت

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

مداخلهٔ اثربخش حکومت در امور اقتصادی و اجتماعی نیز در تعارض می‌باشد؛ به‌عنوان نمونه، اذعان شده است که: «یکی از مهم‌ترین زیرساخت‌های فضای مجازی کشور بحث هویت است و باید تمامی اشخاص حقیقی و حقوقی برای فعالیت در فضای مجازی احراز هویت شوند. تا زمانی که احراز هویت اشخاص در فضای مجازی ساماندهی نشود، بسیاری از طرح‌ها و برنامه‌ها در این فضا ناقص خواهد ماند و این مهم اتفاق نمی‌افتد، مگر با همکاری تمامی دستگاه‌ها و به‌خصوص سازمان ثبت احوال که به‌عنوان اصلی‌ترین مرکز باید در این زمینه فعالیت کند».[۱] این در حالی است که بر اساس قانون آیین‌دادرسی الکترونیکی مصوب ۱۳۹۲ مجلس شورای اسلامی، وظیفهٔ احراز هویت اشخاص در فضای مجازی از طریق مکانیزم‌های امنیتی در فضای مجازی از جمله امضاء الکترونیک و... بر عهدهٔ قوه قضاییه نهاده شده است. به هر حال، به‌نظر مناسب‌تر این باشد که هویت اشخاص ایرانی، جهت امکان فعالیت در سایت‌های متعلق به بخش عمومی در ایران، صرفاً یکبار و از طریق یک فرایند صورت پذیرد و سایت‌های حکومتی، همگی در لوای برنامهٔ دولت الکترونیک در کشور، از طریق یک درگاه اینترنتی قابل دسترسی باشد.

همان‌گونه که در مطالب گذشته بیان شد، رشد و توسعهٔ مراکز داوری و میانجیگری اینترنتی، می‌تواند نقش بسزایی در کاهش حجم دعاوی در دادگاه‌ها، کاهش اطالهٔ دادرسی و افزایش کیفیت و عدالت در آراء دادگاه‌ها شود و در نتیجه موجبات رضایت مردم و جامعه را نسبت به عملکرد قوهٔ قضاییه بیش از پیش به‌دنبال داشته باشد. در مقابل، هرگونه تأخیر یا اقدام نامناسب از سوی قوای مقننه و مجریه و نهادهای ذی‌ربط در این زمینه، می‌تواند سبب بروز اشکالات و طرح دعاوی فراوانی در ضمن فرایندهای داوری و میانجیگری اینترنتی گردد و طبیعتاً، تبعات آن در قالب پرونده‌های مدنی و کیفری، دامن‌گیر قوهٔ قضاییه نیز خواهد شد، لذا، دلیلی وجود ندارد که هر کجا، کوتاهی یا قصوری از سوی قوای مقننه و مجریه و نهادهای ذی‌ربط کشورمان برای ترویج و توسعهٔ حل‌وفصل اختلافات تجاری به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی صورت گرفته باشد، قوهٔ قضاییه هیچ اقدام خاصی را در این راستا به عمل نیاورد.

به‌عنوان مثال، چنانچه طرح‌هایی که در آینده از سوی دستگاه‌های اجرایی کشور تهیه و از طریق دولت برای تصویب به مجلس شورای اسلامی تقدیم می‌شود، حاوی ضعف‌های شدید حقوقی و امنیتی در زمینهٔ بررسی و صدور مجوز فعالیت به مراکز داوری و میانجیگری اینترنتی، طبقه‌بندی

---

۱. دبیر شورای عالی فضای مجازی و رئیس مرکز ملی فضای مجازی کشور در بازدید از سازمان ثبت احوال کشور، www.mob.gov.ir، تاریخ انتشار خبر: ۱۳۹۵/۰۸/۱۱

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

آن‌ها، تعیین اصول دادرسی حاکم بر این فرایندها و یا اعطای گواهی‌نامهٔ صلاحیت برای دوران و میانجیگران باشد، قوهٔ قضاییه می‌تواند به استناد بند «ج» مادهٔ (۱۱) قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور (آخرین اصلاحات سال ۱۳۹۳)؛ از طریق سازمان مزبور بدین موضوعات ورود و هشدارهای لازم را در قالب گزارش‌های نظارتی هشداردهنده بهنگام، به مقامات مسئول جهت پیشگیری از وقوع جرم، تخلف و یا سوء جریانات احتمالی ارائه نماید.

نتیجه

در مقالهٔ حاضر تلاش شد که ضمن بیان برخی از فرصت‌ها و چالش‌های استفاده از ابزارهای نوین الکترونیکی ارتباطی در فرایند حل‌وفصل اختلافات تجاری و برشمردن مهم‌ترین موانع رشد و توسعهٔ آن در جامعه، نقش ارکان اصلی حکومت و به‌ویژه قوهٔ قضاییه، به‌عنوان یکی از ذی‌نفعان اصلی این خدمات، برای حمایت و توسعهٔ حل‌وفصل اختلافات تجاری به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی تبیین گردد. بدیهی است، چنانچه طرح‌های حل‌وفصل الکترونیکی اختلافات در بخش خصوصی (به استثنای پرونده‌های امنیتی، سیاسی و پرونده‌های بزرگ اقتصادی) دستاورهای خوبی را به‌دنبال داشته باشد و ریسک‌های ناشی از به‌کارگیری ابزارهای الکترونیکی در جریان بررسی پرونده‌ها به‌خوبی شناسایی و مدیریت شوند؛ نتایج حاصله می‌تواند چنان امیدوارکننده باشد که مسئولین ذی‌ربط حکومتی را نیز متقاعد به استفادهٔ گسترده‌تر از ابزارها و روش‌های الکترونیکی توسط دادگاه‌ها و دیگر مراجع دولتی حل‌وفصل اختلافات نماید و این موضوع می‌تواند موجب تسریع در بررسی پرونده‌ها و در نتیجه کاهش حجم پرونده‌های قضایی در دادگاه‌ها، کاهش اطالهٔ دادرسی و به‌تبع آن، افزایش کیفیت و رعایت هرچه بیشتر عدالت در آراء صادرهٔ دادگاه‌ها و نیز دیوان‌های میانجیگری و داوری آنلاین گردد. بی‌تردید، این عواید در قدم بعدی، موجب توسعهٔ تجارت داخلی و بین‌الملل و افزایش رضایت و آسایش‌خاطر آحاد جامعه نیز خواهد شد.

لذا، شایسته است که مسئولین و واحدهای ذی‌ربط دستگاه قضایی، با همکاری نهادهای قانون‌گذاری و اجرایی ذی‌ربط و نیز استمداد از متخصصین پژوهشکدهٔ قوه قضاییه، دانشگاه علوم قضایی و خدمات اداری و سایر دانشگاه‌ها و با استفاده از تجارب بین‌المللی سایر کشورهای پیشرو در این شاخهٔ علمی جدید؛ در راستای تبیین مسائل و معضلات یاد شده در این پژوهش (نظیر شرایط لازم برای شناسایی اعتبار و اجرای آراء الکترونیکی داوری) و ارائهٔ راه‌حل‌های مناسب برای برون‌رفت از این مشکلات و همچنین تدوین قوانین و مقررات مناسب و عاری از ایراد اقدامات مناسبی را پیش‌بینی و به اجرا برسانند و علاوه بر این، نسبت به فرهنگ‌سازی و آموزش لازم به قضات محترم مربوطه و افزایش سطح آگاهی عمومی جامعه، اقدامات عاجل و شایسته‌ای را به عمل آورند.

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

بدیهی است، حمایت قوی و به موقع قوهٔ قضاییه، از طرح‌های مبتکرانه و اختراعات نرم‌افزاری مربوطه از طریق تهیه و ابلاغ دستورالعمل‌های کارا به ارگان‌های مربوطه، از جمله ادارهٔ ثبت اختراعات و نظارت شایسته بر حسن اجرای آن‌ها، می‌تواند تأثیر شگرفی بر رشد و توسعهٔ حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی در هر کشوری داشته باشد.

در پایان پیشنهاد می‌گردد، همان گونه که پارلمان و شورای اتحادیهٔ اروپا، در سال ۲۰۱۳ اقدام به تصویب مقرراتی در حمایت از سیستم حل‌وفصل آنلاین اختلافات اتحادیهٔ مزبور نموده و در بند (۳۰) مصوبهٔ شمارهٔ "524/2013" مقرر داشته است که: «به‌منظور افزایش سطح اطلاع مصرف‌کنندگان، تمامی تجار موظفند در قسمت مناسبی از پایگاه اینترنتی خود، ارتباطی به سیستم حل‌وفصل آنلاین اختلافات اتحادیه اروپا برقرار نمایند»؛ در کشور ما نیز به‌منظور رعایت اصول مربوط به حقوق رقابت و سیاست‌های رقابتی و حمایت از طرح‌های eNJDR، فعالان تجاری در ایران نیز موظف شوند، در قسمت مناسبی از صفحهٔ اصلی پایگاه اینترنتی خود، ارتباطی به پایگاه اینترنتی دفاتر الکترونیک قضایی قوهٔ قضاییه برقرار نموده و متقابلاً قوهٔ قضاییه نیز، در قسمت مناسبی از صفحهٔ اصلی پایگاه اینترنتی مزبور، ارتباطی برای معرفی و ارجاع (و در واقع تشویق طرفین اختلاف) به دیوان‌های معتبر داوری و میانجیگری آنلاین در نظر بگیرد و در این زمینه، می‌توان قواعد و مقرراتی را نیز طراحی و به اجرا گذاشت.

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

منابع

فارسی

- ابراهیمی، عرفان و شهاب جلیلوند (۱۳۹۳)، **دولت حداقلی از نگاه هابرماس**، کنگره ملی پژوهش‌های کاربردی علوم انسانی اسلامی. گرگان: مرکز علمی و کاربردی خانه کارگر گرگان، قابل دسترسی از:
https://www.civilica.com/Paper-NCIHAS01-NCIHAS01_008.html
(آخرین ملاحظه ۱۳۹۷/۱۱/۱۷)
- ابوترابی زارچی، محمدحسن (۱۳۸۶)، **داوری بر خط و مشکلات حقوقی آن**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد (مدرک مشترک با کوئین‌مری دانشگاه لندن)، تهران: دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه شهید بهشتی.
- پناهی، مهدی (۱۳۹۷)، **داوری الکترونیکی**، چاپ اول، تهران: جاودانه، جنگل.
- خامنه‌ای، سیدعلی (مقام معظم رهبری، دام‌ظله‌العالی)، **بیانات در دیدار با مردم آذربایجان** در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۹. قابل دسترسی در درگاه اینترنتی:www.leader.ir. (آخرین ملاحظه: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲).
- راسخ، محمد (۱۳۹۲)، **نظارت و تعادل در نظام حقوق اساسی**، چاپ دوم، تهران: انتشارات دراک.
- رستمی، ولی و ایام کمرخانی (۱۳۹۳)، «اعمال قواعد حقوق رقابت بر اعمال حاکمیتی و تصدی دولت»، **فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی**، دوره ۴۵، شماره ۳.
- رهبر، نوید (۱۳۸۳)، **تشکیل قراردادهای الکترونیکی**، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه شهید بهشتی.
- شهبازی نیا، مرتضی، مجید غمامی و صدیقه جوان (۱۳۹۶)، « فناوری اطلاعات و ارتباطات و عدالت قضایی»، **دوفصلنامه دیدگاه‌های حقوق قضایی**، شماره ۷۹ و ۸۰.
- عبدی، داوودی (۱۳۹۳)، **شناسایی و اجرای آراء داوری در حقوق ایران و انگلیس**، پایان نامه کارشناسی ارشد حقوق خصوصی، شاهرود: دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.
- فیروزآبادی، ابوالحسن (دبیر شورای عالی فضای مجازی و رئیس مرکز ملی فضای مجازی کشور)، **مصاحبه در بازدید از سازمان ثبت احوال کشور**، قابل ملاحظه در درگاه ملی خدمات دولت: www.mob.gov.ir. تاریخ انتشار خبر: ۱۳۹۵/۰۸/۱۱. (آخرین ملاحظه: ۱۳۹۷/۰۷/۱۵).
- مسعودی، رضا (۱۳۹۳)، **داوری آنلاین، ساختار شناسی و ویژگی‌ها**، با مقدمه دکتر لعیا جنیدی، تهران: انتشارات بهینه.
- مهرافشان، علیرضا (۱۳۹۰)، «دادرسی مجازی، مفهومی نوین در عدالت قضایی»، **مطالعات فقه و حقوق اسلامی**، سال سوم، پاییز و زمستان، شماره ۵.

انگلیسی

- Alexander, Nadja Marie. (2003). **Global Trend in Mediatio, Cologne**, Germany: Otto Schmidt Verlag DE pub.
- Barrett, Jerome T. & Joseph P. Barrett. (2004). **A History of Alternative Dispute Resolution the Story of a Political, Cultural, and Social Movement**. 1st ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Condlin, Robert J. (2017), **Online Dispute Resolution Stinky**, Repugnant or Drob, 18 Cordozo Journal of Conflict Resolution, 717.

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

- Corte's, Pablo. (2011). **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. 1st Pub. USA & Canada: Routledge. Available also at: https://www.econstor.eu/bitstream/10419/181972/1/391038.pdf (Last Visited: 2019/05/08)
- Dimov, Daniel V. (2017). **Crowdsourced Online Dispute Resolution**, Thesis, Leiden University Center for Law and Digital Tech., SIKS Dissertation Series No. 2017-17.
- Goodman, Joseph W. (2006). **The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites**. Rev. 4. Duke Law & Tech.
- Hance, Oliver. (1996). **Business and Law on the Internet**. McGraw Hill: Best of Editions.
- Herik.J. van den & Dimov D.W. (2012), **Towards Crowdsourced Online Dispute Resolution**. Journal of International Commercial Law and Technology, V. 7, Isssue: 2, pp. 99-111, Available at: https://www.neliti.com/publications/28681/towards-crowdsourced-online-dispute-resolution.
- Heuvel, Esther van den. (2006). O**nline Dispute Resolution as a Solution for Cross-Border Disputes**, Available at: http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf. (last Visited: 2019/05/11).
- Hill, Jennifer E. (2003). "The Future of Electronic Contracts in International Sales: Gaps and Natural Remedies under the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods". **Northwestern Journal of Tech & Intell**. Prop. Vol. 1. Available at: https://scholarlycommons.law.northwestern.edu/njtip/vol2/iss1/1 (Last Visited: 2019/04/17)
- Hornle, Julia. (2009). **Cross-Border Internet Dispute Resolution**, Cambridge: Cambridge University Press.
- "Internet Usage, Broadband and Telecommunications Reports", Internet World Stats Report, Available at: https://www.internetworldstats.com/me/ir.htm (Last Visited: 2018/09/10)
- Katsh, Ethan. (2004/2005). "Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes through Code". **New York School of Law Review**, Vol. 49, 1st Issue. New York.
- Katsh, Ethan. (2016). "What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution". **South Carolina Law Review**. Vol. 67. 2nd Issue. Winter 2016.
- Kujawski, Mike. "Global Internet Statistics for 2018, Medium Corporation (US)". Available at: https://medium.com/@mikekujawski/global-internet-statistics-for-2018-c9dda951717e (last Visited: 2018/09/21)
- Leigh, Doug & Colin Rule. (Nov. 2-3 2010). "Communique' on the ODR and Consumers Colloquium". Held in Canada: Vancouver, BC. 3 Nov. 2010.
- List of ODR Providers over the World, Available at: http://odr.info/provider-list/ (Last Visited: 2018/09/17)

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

- Lodder, Arno R. & John Zeleznikow. (2010). **Enhanced Dispute Resolution Through, the Use of Information Technology**. Cambridge: Cambridge University Pres.
- Marder, Nancy S. (2006), **Cyberjuries: A New Role as Online Mock Juries**. Univ. Toledo Law Rev. V. 38.
- Martínez, Agusti Cerrillo & Pere Fabra Abat. (2009). **E-justice: Information and Communication Technologies in The Court System**. New York: Information Science References.
- Martic, Dusko, "Blind Arbitration Proposal for Anonymous Crowdsourced Online Arbitration", Published in: Poblet, Marta; Pablo Noriega and Enric Plaza (2014), Sintelnet WG5 Workshop on Crowd Intelligence: Foundations, Methods, and Practices, Barcelona: Catalonia, 94-106. Available also at: www. http://www.ceur-ws.org/Vol-1148/, Last Visited: 2021/04/30)
- Morek, Rafal. (August 2005). **Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology**. Center for Info. Tech. & Dispute Resolutions, Working Paper 2003. Available at: www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR_Rafal%20Morek.doc (Last Visited: 2018/10/16).
- Ponte, Lucile M. & Thomas D. Cavenagh. (2004). **Cyberjustice: Online Dispute Resolution (ODR) for E-Commerce**. New Jersey, River Saddle Upper: Prentice Hall.
- Rawls, John. (1999). **A Theory of Justice**. Revised ed., Oxford: Oxford University Press.
- Rule, Colin. (2002). **Online Dispute Resolution for Business: B2B, Ecommerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts**, San Francisco. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rule, Colin. (Fall, 2008). "Resolving Dispute in the World's Largest Market Place". The Quarterly Magazine of the Association for the Conflict Resolution. Available at: http://colinrule.com/writing/acr2008.pdf. (Last visit: 2018/10/15).
- Rule, Colin (2010), **Using Technology to Manage High Volume Caseloads: The eBay/PayPal Experience**, Washington, DC, Nov. 1, 2010.
- Rule, Colin & Chittu Nagarajan. (2010). "The Wisdom of Crowds: The e-Bay Community Court and the Future of Online Dispute Resolution", **Quarterly Magazine of Association for Conflict Resolution**. Winter.
- Saleh, Khalid. (2017). "How Much of the World Population Is Online?". Statistics and Trends, Invespcro. Available at: https://www.invespcro.com/blog/world-population-online. (Last Visited: 2018/09/10)
- Statista. "Retail E-Commerce Sales Worldwide From 2014 to 2021 (In Billion U.S. Dollars)". The Statistics Portal. Available at: https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales. (last Visited: 2018/09/21).
- Suja, Adi (2018). "Essential Ecommerce Statistics for 2018", E-Commerce Platforms, (Available at:

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]

https://ecommerce-platforms.com/articles/ecommerce-statistics, Last visited 2021/02/02)

- Tarling, Nicholas. (2005). Corruption and Good Governance in Asia. London: Routledge.
- "The Digitalization of Tribunals: What We Know and What we Need to Know". UK: Public Law Project Report. 5 April 2018. Available at: http//: www.PublicLawProject.org.uk. (Last Visited: 2018/10/04).
- E-Commerce and Development Report 2003 (Internet Edition Prepared by the UNCTAD Secretariat): Chapter 7: Online Dispute Resolution: E-commerce and Beyond". United Nations Conference on Trade and Development. Available at: http://www.unctad.org (Last Visited: 2018/09/07).
- Winkler, Klaus. (2006). **Negotiations with Asymmetrical Distribution of Power, Conclusions from Dispute Resolution in Network Industries**, Germany: Physical-Verlag.
- Vahrenwald, Arnold. (2006). **Law of Online Arbitration**. Munich: CentreBar.
- Verbiest, Thibault & Etienne Wery. (2001). **Le Droit de l'Internet et de la Société de l'Information: Droits Européen, Belge et Françai**, Larcier.

Regulations & Cases:

- Directive 95/46/EC. The Data Protection Directive. Available at: http://www.wipo.int/wipolex/en/details.jsp?id=13580 (Last Visited: 2018/10/04).
- Directive 2002/58/EC, Available at: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002L0058&from=EN. (Last Visited: 2018/09/21).
- Brower v Gateway. (2000.) Inc 676 N.Y.S. 2d 569, 572. Available at: https://law.unlv.edu/faculty/rowley/Brower.pdf. (Last Visited: 2018/09/21).

[Downloaded from jlviews2.ujsas.ac.ir on 2025-10-31]