



مه‌ار سونامی اختلافات در پی بحران شیوع ویروس کوید-۱۹، با توسعه حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی

محمد حسن ابوترابی زارچی^۱

سید نصرالله ابراهیمی^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۷/۰۸ تاریخ پذیرش نهایی: ۹۹/۱۲/۱۷

چکیده

رشد تصاعدی آمار دعاوی، به جهت توسعه تجارت بین‌الملل، تجارت الکترونیک و تعاملات اشخاص در فضای مجازی طی دهه‌های اخیر، از یک طرف و تجارب حاصله از شیوه‌های حل و فصل آنها، از طرف دیگر؛ حاکی از آن است که با توجه به آمار و تجارب مذکور و شرایط حاد اقتصادی و اجتماعی ناشی از شیوع ویروس کووید-۱۹ در جهان از سال ۲۰۲۰، و به‌ویژه، رشد خیره‌کننده آمار اختلافات اینترنتی در دنیا که به یک عدد یک میلیارد در سال نزدیک شده است؛ دیگر نمی‌توان انتظار داشت دعاوی مزبور، تنها از طریق صرف زمان و هزینه فراوان برای الکترونیکی کردن ارتباطات میان اصحاب دعوا و مراجع حل اختلاف و با توسل جستن به سیستم‌های مرسوم مدیریت الکترونیکی پرونده‌ها؛ به صورت شایسته، به‌موقع و با هزینه معقول رتق و فتق گردند؛ بلکه، سایر ظرفیت‌های نوین فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز می‌بایست به‌صورت دقیق، حرفه‌ای و در اسرع وقت، مورد شناسایی و بهره‌برداری قرار گیرند. نتیجه پژوهش مقاله حاضر بیانگر آن است که چنانچه ارکان ذیربط حکومت، ضمن ارزیابی مزایای استفاده از روش‌های الکترونیکی مدرن حل و فصل اختلافات و مدیریت چالش‌های آن، نتوانند در اسرع وقت، زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم را جهت حمایت و توسعه روش‌های نوین حل و فصل الکترونیکی اختلافات فراهم سازند؛ بدون شک از مدیریت جامع، منسجم و یکپارچه حجم عظیم دعاوی شرایط کرونایی و پساکرونایی و هم‌چنین، رونق‌بخشی به بازار، به ویژه کسب‌وکارهای اینترنتی، عاجز خواهند ماند. در این راستا، نقش ویژه دادگاه‌ها و متخصصین حوزه حقوق خصوصی، در

^۱ دانشجوی دکتری حقوق عمومی، دانشکده حقوق، الهیات و علوم سیاسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی،

تهران، ایران. Baniadam.havvazadeh@chmail.ir

^۲ دانشیار گروه حقوق خصوصی و اسلامی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول):

snebrahimi@ut.ac.ir

تبیین اصول دادرسی عادلانه و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان نیز باید به صورت جامع مورد توجه و کنکاش قرار گیرد.

کلید واژه‌ها

فناوری‌های نوین، حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی، کوید-۱۹، طرف چهارم، حکومت، eBay.

مقدمه

هنگامی که آقایان روگر فیشر و ویلیام یوری، از اعضای پروژه مذاکره دانشگاه هاروارد، در مقدمه کتاب خود، به نام «دستیابی به آری؛ مذاکره برای یک توافق بدون تسلیم شدن»، که به عنوان کتاب برتر سال ۱۹۸۱ در حوزه غیر تخیلی در آمریکا نیز شناخته شد، اعلام داشتند اختلافات و دعاوی، روز به روز در حال افزایش است و پیش‌بینی نمودند که حل و فصل اختلافات، در آینده، یک صنعت پر رونقی^۱ خواهد بود (Fisher & Urey, 1981: 6). خود آنها هم هرگز باور نمی‌کردند تا چه اندازه پیش‌گویی‌شان، با ظهور اینترنت، بسیار زود هنگام و ظرف سه دهه به واقعیت می‌پیوندد و هیچ‌کس تصور نمی‌کرد که شرایط بحرانی ناشی از شیوع ویروس کوید-۱۹^۲ در سراسر جهان در سال ۲۰۲۰، علاوه بر افزایش اختلافات و جرائم در جوامع؛ چگونه موجبات تحولات گسترده در حوزه‌های مختلف تجاری و غیرتجاری و سپس، زمینه‌های رشد و توسعه روش‌های الکترونیکی حل و فصل اختلافات را، فراهم خواهد نمود و پیش‌گویی فوق‌الذکر، دوباره با شدت و سرعت بیشتری محقق خواهد گشت.

بحران اقتصادی جهانی ناشی از پاندمی شدن ویروس کوید-۱۹، نه تنها ضربه اقتصادی همه‌گیر آن بیش از بحران اقتصادی جهانی سال ۲۰۰۸ می‌باشد، بلکه می‌توان ادعا کرد که بحران فعلی به وجود آمده در اقتصاد جهان، از نظر گستردگی و ناگهانی بودن آن، از زمان پایان جنگ دوم جهانی تاکنون بی‌سابقه بوده و دیری نخواهد پایید که زمینه‌ساز طرح دعاوی متعدد حقوقی داخلی، منطقه‌ای و بین‌المللی له و علیه کشورها علیه یکدیگر، اتباع کشورها علیه دولت‌های خود و غیره خواهد شد (ابراهیمی، ۱۳۹۹/۰۱/۱۹: ۱).

نرخ بیکاری در این دوره بسیار افزایش داشته و قیمت کالاها، خدمات و اجاره‌ها با رشد صعودی همراه بوده است. اشخاصی که از بانک‌ها وام و یا تسهیلات بانکی دریافت نموده‌اند، به

¹ A Growth Industry

² Covid-19 Virus

دلیل از دست دادن مشاغل و کسب و کار خود و یا کاهش فروش کالا و خدمات و یا سود متعلقه به آن، متأسفانه قادر به ایفای تعهدات خود در پرداخت اقساط بانکی نیستند، و این امر موجبات بروز اختلافات گسترده‌ای را فیما بین مشتریان بانکی و بانک‌های ذیربط ایجاد نموده است (ابراهیمی، ۱۳۹۹/۰۲/۰۷: ۱).

علاوه بر این، شرکت‌های اصلی تولید مواد غذایی هشدار داده‌اند که احتمالاً گرسنگی در جهان تا دو برابر افزایش خواهد یافت (جمهوری اسلامی، ۱۳۹۹/۰۱/۲۹: ۱). بانک جهانی نیز در گزارشی اعلام نموده است که شیوع ویروس کرونا، منجر به گرسنگی ۸۰۰ میلیون نفر در جهان خواهد شد (همان). طبیعی است که همه این عوامل در کنار یکدیگر، دست به دست هم خواهند داد و موجب پایین آمدن شدید آستانه تحمل مردم و به هم خوردن نظم و تعادل بازار خواهد شد و در نتیجه، زمینه‌ای خواهد شد برای افزایش پرخاشگری و نقض تعهدات قراردادی و در ادامه، رشد سرسام‌آور جرائم و اختلافات گوناگون در جامعه، چراکه به قول حضرت علی(ع): «داغ‌دیده شب می‌خواهد، اما مال غارت شده نه!» (دستی، حکمت ۳۰۷ از امام علی(ع): ۵۰۳).

خانم مینو محرز عضو کمیته ملی مبارزه با کرونا و از اساتید دانشکده علوم پزشکی دانشگاه تهران در زمینه بیماری‌های اپیدمی؛ در خصوص ماهیت ویروس کوید-۱۹ ابراز داشته‌اند که: «ویروس کرونا (کوید-۱۹) به شدت باهوش است و می‌توان گفت در میان همه ویروس‌هایی که تاکنون شناخته‌ایم، کوید-۱۹، از همه لحاظ با تنوع بیشتری همراه است و مدام در حال جهش ژنتیکی و تغییر ماهیت است» (آفتاب‌یزد، ۱۳۹۹/۰۲/۱۰: ۳)؛ به طوری که، برخی از محققین و متخصصین حوزه بهداشت و درمان، بر این اعتقاد هستند که این جهش‌ها، مانعی جدی بر سر راه کشف یا ساخت دارو یا واکسن مقابله با این ویروس محسوب می‌شود (همان: ۳). شیوع گسترده و وحشتناک نوع جدید ویروس کوید-۱۹ در انگلستان و سپس در برخی کشورهای اروپایی همسایه آن، در اواخر سال ۲۰۲۰ میلادی نیز، خود گواه روشنی بر این موضوع تلقی می‌شود.

از طرف دیگر، بنا بر اظهارات آقای دروس آدهانوم، دبیرکل سازمان جهانی بهداشت، پیام‌های ضدونقیض برخی از سران کشورهای جهان درباره ویروس کرونا، باعث کاهش اعتماد مردم شده است و شکست رهبران جهان برای متوقف کردن شیوع فزاینده‌ی کرونا در کشورشان، بدین معناست که تا آینده‌ای نزدیک به وضعیت عادی باز نخواهد گشت (جمهوری اسلامی، ۱۳۹۹/۰۴/۲۵: ۱)^۱

^۱ روزنامه جمهوری اسلامی، ۱۳۹۹/۰۴/۲۵، شماره: ۱۱۷۵۲

بنابراین می‌توان گفت، با شیوع ویروس کوید-۱۹ (نوعی از ویروس کرونا) و بحران‌های اقتصادی متعاقب آن، حداقل در طول سال ۱۴۰۰، ما شاهد افزایش استقبال مردم جهان و ایران از تعاملات اینترنتی و دادوستدهای الکترونیکی خواهیم بود، رفتاری که به عقیده‌ی برخی از کارشناسان کسب و کارهای اینترنتی، حداقل ۲۰ سال زمان لازم داشت تا به این مرحله برسد؛ اما ظهور ویروس کرونا باعث شد که حدود ۷۰ تا ۸۰ درصد انسان‌ها خرید آنلاین را ترجیح دهند (فاطمه میرزاجعفری، ۱۳۹۹: ۱۰)؛ و در نتیجه‌ی آن، و به‌واسطه‌ی بحران‌های مالی ناشی از شیوع بیماری مذکور، از جمله افزایش نرخ بیکاری و به هم ریختن نظم و تعادل بازار؛ دوباره شاهد رشد فزاینده‌ی آمار اختلافات میان مردم و بازیگران بازار خواهیم بود؛ به ویژه این‌که، تحقیقات و پیش‌بینی‌های برخی از متخصصین حاکی از آن است که ویروس مذکور، حداقل تا یکی دو سال آینده مهمان‌ناخوانده‌ی جوامع بشری خواهد بود و به دشواری می‌توان امیدوار بود که واکسن مبارزه با آن (برای تمامی کشورها) به زودی کشف و کارگر شود. در چنین شرایطی، بی‌تردید، بهترین شیوه برای مدیریت و حل و فصل این‌گونه اختلافات، استفاده از آخرین فناوری‌های نوین ارتباطات و اطلاعات در این زمینه می‌باشد.

ناگفته نماند، مدل‌های نوین «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»، دارای مزایای متعدد دیگری نیز می‌باشند که بهره‌گیری از آنها و رفع موانع پیش‌روی رشد و توسعه آنها برای تسهیل و تسریع در حل و فصل اختلافات یادشده‌ی فوق، اجتناب‌ناپذیر نموده است. در قسمت‌های بعدی، جزئیات این مزایا و ضرورت‌ها، تبیین و سپس راه‌حل‌های موجود یا قابل تصور برای استفاده بهینه از ظرفیت‌های کمتر شناخته‌شده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در این زمینه را، مورد بحث و بررسی قرار خواهیم داد.

پژوهش حاضر، ضمن شرح رشد تصاعدی آمار اختلافات در پی شیوع ویروس کوید-۱۹ و چگونگی ظهور و توسعه مدل‌های اولیه حل و فصل آنلاین اختلافات، به بررسی و تحلیل ظرفیت‌های نوین فناوری اطلاعات و ارتباطات در این زمینه، از جمله، هوش مصنوعی به عنوان طرف چهارم اختلاف^۱ و بیان مختصر خصوصیات، مزایا و مشکلات هر یک از آنها می‌پردازد. در پایان، پیشنهادهایی پیرامون نقش حکومت برای حمایت متعادل، موثر و به موقع از ظرفیت‌های مذکور و نیز مدیریت و نظارت بر عملکرد مراکز ارائه دهنده خدمات حل و فصل الکترونیکی غیرقضایی ارائه خواهد شد.

¹ Fourth Party

۱- ظهور مدل‌ها و فناوری‌های نوین «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» از هزاره سوم میلادی

در سال‌های پایانی هزاره دوم میلادی، عده کثیری از محققان دانشگاهی، نهادهای خصوصی و سازمان‌های بین‌المللی به طراحی و اجرای شیوه‌های جدیدی از حل‌وفصل دعاوی، به نام «حل‌وفصل آنلاین اختلافات» (ODR^۱) و یا به عبارت بهتر؛ «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» (eNJDR/eADR^۲) گرایش پیدا نمودند؛ چراکه شیوه‌های سنتی حل‌وفصل اختلاف در آن زمان، بسیار وقت‌گیر، پیچیده و مستلزم صرف هزینه‌های سنگین بودند و علاوه براین، به‌کارگیری ابزارها و فناوری‌های نوین ارتباطی در حل‌وفصل اختلافات، هم موجب کاهش حجم دعاوی در دادگاه‌ها و هم موجب رونق و توسعه تجارت بین‌الملل، کسب و کارهای اینترنتی و در نهایت آسایش و رفاه عمومی جامعه می‌شد که البته چنین انتظاری عملاً نیز، در کشورهای گوناگون به اثبات رسید.

با عنایت به شرایط و دلایل یادشده‌ی فوق، به‌ویژه، پیش‌بینی افزایش تصاعدی آمار اختلافات در پی شیوع ویروس کوید-۱۹، بنظر می‌رسد در مورد ضرورت تدوین و اجرای اقداماتی حساب‌شده و عاجل از سوی ذینفعان (هم بخش عمومی و هم بخش خصوصی) برای مقابله با سونامی اختلافات پیش‌رو، جای هیچ‌گونه شبهه و تردیدی باقی نمانده باشد. لذا، در ادامه، چند نمونه از اقدامات مهم و بنیادینی که باید در این رابطه سریعاً به عمل آید، را بیان و توضیح خواهیم داد.

۱-۱ درس‌آموزی از تجارب ارزنده موفق‌ترین مرکز «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» در دنیا

نکته بسیار مهم و قابل‌توجهی که در این‌جا باید بدان اشاره نمود این است که، متخصصین و شرکت‌های فعال در زمینه حل‌وفصل اختلافات به روش‌های غیرقضایی، بسیار زود دریافتند که حتی «الگوها و مدل‌های اولیه آنلاین یا الکترونیکی حل‌وفصل اختلافات» به شرح فوق‌الذکر نیز دیگر، جوابگوی مقابله با رشد خیره‌کننده‌ی اختلافات تجاری و غیرتجاری در جوامع مختلف نخواهد بود. آقای کولین رول، مؤسس مرکز حل‌وفصل آنلاین اختلافات شرکت eBay (صاحب بزرگ‌ترین سایت حراج اینترنتی دنیا)، در سال ۲۰۱۰، به درستی از این واقعه، به عنوان **سونامی اختلافات** یاد کرده

^۱ Online Dispute Resolutions

^۲ eNJDR: Electronic Non-Judicial Dispute Resolutions or eADR: Electronic Alternative Dispute Resolutions

و ابراز داشته است که بر اساس برخی آمار غیررسمی، تعداد اختلافات اینترنتی در جهان، از چند صد میلیون اختلاف در سال، به یک میلیارد در سال نزدیک شده است (Rule & Nagarajan, 2010: 4).

به عنوان مثال، تنها، شرکت eBay، مالک بزرگترین سایت حراجی آنلاین دنیا، در سال‌های نزدیک به ۲۰۱۰، سالانه با ۶۰ میلیون پرونده اختلافی میان کاربران سایت خود روبرو شده بود. در آن زمان، شرکت مذکور، دارای بیش از ۲۵۰ میلیون کاربر و تقریباً ۱۵ هزار کارمند بود و در سایت این شرکت، تا آن زمان، بیش از ۵ میلیارد اظهارنظر در نظرسنجی‌ها از طرف کاربران ثبت شده بود! (Rule, 2010: 9)

مسئولین و مدیران ارشد این شرکت با یک محاسبه ساده و سرانگشتی به این نتیجه رسیده بودند که چنانچه حتی تمام کارمندان خود را برای بررسی و حل و فصل این پرونده‌ها به کار گیرند و به هر یک از آنها، روزانه ده پرونده برای بررسی و اظهارنظر اختصاص دهند (که صد البته چنین کاری نه معقول است و نه میسر)؛ باز هم در پایان سال، به سختی می‌توانند از عهده رتق و فتق دو سوم این پرونده‌ها هم برآیند! (Rule & Nagarajan, 2010: 5).

همین اعداد و ارقام و محاسبات ساده ریاضی، نشان داد که شرکت مذکور به صورت جدّ، نیازمند یک استراتژی نوین و متفاوت از گذشته در این زمینه می‌باشد بر همین اساس، پس از بررسی و تحقیق فراوان، یکی از مهم‌ترین راه‌حل‌های پیشنهادی این بود که علاوه بر حذف مراجعات حضوری برای حل اختلافات؛ لازم خواهد بود که از سایر ظرفیت‌های نوین اینترنت و فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان طرف چهارم اختلاف؛ برای مکانیزه کردن یا هوشمندسازی فرآیندهای دادرسی و تسهیل حل و فصل نیز (چه در مدل قضایی و چه غیرقضایی) حداکثر بهره‌گیری ممکن برده شود، به نحوی که کمترین میزان مداخله نیروی انسانی، اعم از کارمند اداری، قاضی، داور، میانجیگر و غیره، برای بررسی پرونده‌ها و صدور رأی ضرورت داشته باشد.

۱-۲ استفاده حداکثری از ظرفیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و هوش مصنوعی، به عنوان «طرف چهارم اختلاف»^۱

با پیشرفت روزافزون تکنولوژی‌های حوزه ICT طی دو دهه گذشته، دیگر ویژگی «حل و فصل آنلاین اختلافات»، تنها این نیست که بخش قابل توجهی از ارتباطات فی‌مابین اشخاص ذریب در این فرآیند، از خلال نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای اینترنتی یا الکترونیکی صورت پذیرد، بلکه، در حال

¹ Information & Communication Technology (ICT) as Fourth Party in the Dispute Resolution.

حاضر، بسیاری از دادگاه‌های مجازی و دیوان‌های داوری و میانجیگری اینترنتی وجود دارند که علاوه بر استفاده از فناوری اطلاعات برای تسهیل و تسریع در ارتباطات میان اشخاص ذیربط، از تکنولوژی مذکور همچنین، برای مدیریت اطلاعات پرونده‌ها و حتی اجرای خود فرآیندهای حل و فصل اختلافات به صورت اتوماتیک (همانند یک ربات) بهره گرفته‌اند.

اگر چه دادرسی آنلاین بنا بر یک مفهوم، مدیریت دادرسی از طریق وسایل ارتباطی اینترنتی جدید است، اما نباید فراموش کرد که تغییر وسایل ارتباطی، منجر به تغییر و توسعه روش‌های حل و فصل اختلاف نیز شده است، تا آنجا که منتج به ظهور برخی روش‌های تقریباً و یا کاملاً خودکار (اتوماتیک) و بدون نیاز به دخالت نیروی انسانی نیز شده است (Morek, 2005: 5)، نظیر مذاکره آنلاین به روش چانه‌زنی در پرده^۱، داوری آنلاین الزام‌آور بدون افشای هویت^۲، مذاکره با مساعدت فناوری^۳، میانجیگری خودکار^۴ و حل و فصل آنلاین اختلافات به روش جمع‌سپاری آنلاین^۵.

بنابراین، باید اذعان داشت که شیوه‌ها و ابزارهای آنلاین، خط‌مشی‌های جدیدی را در حل و فصل اختلافات معرفی می‌کنند (السان، ۱۳۸۵: ۸۲)، به همین دلیل است که برخی پیشنهاد کرده‌اند، به هنگام صحبت کردن در مورد «حل و فصل اینترنتی اختلافات»؛ بهتر است از اصطلاح «تکنیک‌های حل و فصل اینترنتی اختلافات»^۶ استفاده شود، (Hörnle, 2003: 29-31) و یا حتی، برخی دیگر، پیشنهاد داده‌اند از اصطلاح «مجموعه (کلکسیون) خدمات حل و فصل آنلاین اختلافات»^۷ استفاده گردد! (Trakman: 2003: 284)

راه حل فوق، یعنی به کارگیری تکنولوژی به عنوان «طرف چهارم اختلاف»، برای نخستین بار از سوی آقای کتان کتس و خانم ژنت ریفکین در کتابی به نام «حل و فصل آنلاین دعاوی؛ رتق و فتق اختلافات در محیط مجازی» در سال ۲۰۰۱ پیشنهاد و توصیف گردید (Katsh & Rifkin, 2001: 93) و چند سال بعد به نحو شایسته‌ای توسط مرکز SquareTrade به عنوان مرکز متولی حل و فصل آنلاین شکایات شرکت eBay، مورد اجرا و استفاده قرار گرفت (Morek, 2005: 53) به گونه‌ای که مرکز SquareTrade توانست ظرف پنج سال نخست هزاره سوم میلادی، بیش از دو میلیون پرونده را با کمک این تکنولوژی حل و فصل نماید (Katsh, 2006: 5). همین نکته، یکی از دلایل مهم

¹ Blind Bidding Negotiation

² Blind Binding Online Arbitration

³ Technology Assisted Negotiation

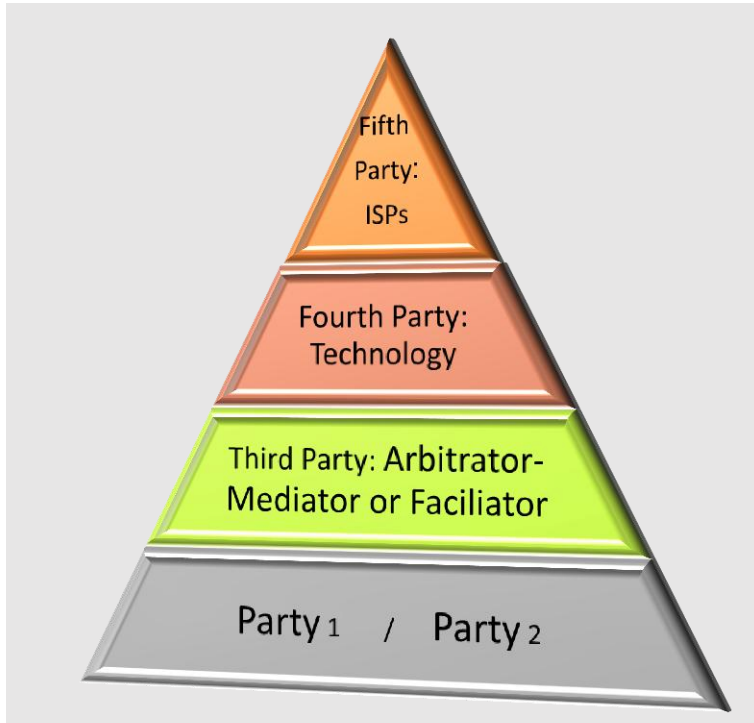
⁴ Automated Mediation

⁵ Crowdsourced Online Dispute Resolution (CODR)

⁶ Online Dispute Resolution Techniques (or ODR Techniques)

⁷ A Plethora of Online Dispute Resolution Services.

موفقیت این مرکز به عنوان نهاد متولی حل و فصل آنلاین اختلافات شرکت eBay از سال ۲۰۱۰، برای حل و فصل سالانه حدود ۶۰ میلیون پرونده میان کاربران این سایت بوده است که در ادامه این موضوع، بیشتر تبیین خواهد شد.



تصویر ۲-۱: طرف‌های درگیر در فرآیندهای «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»^۱

منطق به‌کارگیری و نقش آفرینی «طرف چهارم» در حل و فصل اختلافات، بر این اصل استوار است که یافتن مناسب‌ترین روش حل و فصل و حداکثر سازی منافع طرفین اختلاف از روش حل و فصل پیشنهادی یا دیکته شده می‌تواند، و در واقع باید هم، مبتنی بر یک فرآیند دقیق و حساب شده و منطقی انجام پذیرد؛ چراکه اصولاً، داوران، میانجی‌گران و یا قضات نیز، فرایندهای منطقی تقریباً

^۱ منظور از ISPs، شرکت‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات اینترنت و فراهم‌کننده بسترهای ارتباط اینترنتی می‌باشد (Internet Services Providers).

یکسانی را برای بررسی پله به پله و حل مسئله در ذهن خود به کار می‌گیرند که در عصر حاضر، امکان تبدیل این فرایندهای ذهنی، به زبان کامپیوتر فراهم می‌باشد.

به محض آن که طرفین دعوا، نقطه‌نظرات اصلی خود را مشخص، اولویت‌بندی و امتیازدهی نمودند، این نقطه‌نظرات و امتیازات هر یک از آنها، قابلیت تبدیل شدن به زبان کامپیوتر و با کمک تکنولوژی‌های فناوری اطلاعات، قابلیت ارزیابی و تحلیل منطقی بر اساس الگوریتم‌های کامپیوتری از قبل طراحی شده را دارا می‌باشند (Morek, 2005: 53).

به عبارت دیگر، هر آنچه به ذهن یک داور، میانجیگر یا قاضی می‌تواند برای حل یک مسئله یا اختلاف خطوط کند، به صورت الگوریتم‌های کامپیوتری درآمده و با سرعت خیلی سریع‌تری، داده‌ها و امتیازات طرفین اختلاف مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند و به صورت راه‌حل‌های متصور، به صورت اولویت‌بندی شده به طرفین اختلاف پیشنهاد می‌شود و در برخی موارد، جواب مسئله بر اساس اصول حقوقی و قوانین و مقررات موجود به صورت قطعی مشخص و اعلام می‌گردد.

حدود دو دهه پیش، یعنی در اوایل هزاره سوم میلادی، برخی از نویسندگان پیش‌بینی کرده‌بودند که استفاده از فناوری هوش مصنوعی؛ تصور داور مجازی، به مفهوم نوعی دادرسی که در آن نرم‌افزار، به شکل خودکار، خواسته و دلایل را بررسی نموده و حتی اقدام به صدور رأی می‌نماید را، ممکن می‌سازد (Schellekens & Wees, 2002: 271-300)، که آقای کولین رول نیز از آن به «داور اتوماتیک» یاد کرده بود (Rule, 2002: 57-58) برخی دیگر نیز، داوری آنلاین را تنها همین داوری رایانه‌ای دانسته و دیدگاه داوری مجازی در آینده را به عنوان یک «رویداد کاملاً دیجیتال» برشمرده بودند (Carrington, 2000: 669).

با این وجود، حدود پنج سال پیش، برخی از نویسندگان و حقوقدانان در ایران، تحقق چنین امری را بسیار دور از ذهن دانسته و ابراز داشته بودند:

«واقعیت این است که داوری مانند بسیاری از مسائل کاری است که یک رایانه هرگز قادر به انجام آن نخواهد بود، بنابراین، چنین نظریاتی تاکنون چندان مورد توجه پژوهشگران واقع نشده‌اند. البته، دوره‌ای بین سال‌های ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۲ میلادی، تعدادی از مؤلفین پیرامون پذیرش مفهوم «داوری خودکار» شک و تردید داشتند (Schonberger, 2001: 407)؛ اما، با جا افتادن مفهوم داوری آنلاین پس از آن دوره، برای همه روشن شد که حذف عامل انسانی با توجه به جایگاه آن در روند داوری عملاً مقدور نیست و نقش فناوری در داوری تنها به حمایت از داوران محدود خواهد شد تا جایگزین آنان شدن و به مرور زمان این تصور رنگ باخت و امروزه این موضوع چیزی بیش از یک تئوری متروک نیست» (مسعودی، ۱۳۹۳: ۷۳)؛

اما در عمل، این داستان، به گونه‌ی دیگری رقم خورده است. مرکز SquareTrade به عنوان مرکز حل و فصل الکترونیکی اختلافات کاربران شرکت eBay، به عنوان بزرگ‌ترین سایت حراج اینترنتی دنیا، که دارای حدود ۲۰۰ میلیون کاربر می‌باشد، در یک سال، بیش از ۶۰ میلیون پرونده راه، به بیش از ۱۶ زبان دنیا، رتق و فتق نمود (Rule, 2010: 10) و جالب‌تر این‌که حدود ۸۰٪ تا ۹۰٪ این اختلافات، کاملاً توسط نرم‌افزارهای طراحی شده، به‌روش روباتیک (الگوریتم‌های حقوقی-فنی) و بدون دخالت نیروی انسانی، حل و فصل و اغلب، به‌صورت مسالمت‌آمیز و توافقی به اجرا گذاشته شده‌اند، دقیقاً همانند یک سیستم قضایی مدنی الکترونیکی برای یک کشور مجازی! (Rule, 2002: 39; Rainey, 2014: 10 & Rule, 2010: 57). اگرچه نویسندگان مقاله حاضر معتقدند، هوش مصنوعی نمی‌تواند هرگز معادل و یا جایگزین کاملی برای هوش انسانی باشد؛ اما، استفاده از آن در زمینه حل و فصل اختلافات تجارت الکترونیکی (با برنامه‌ریزی و نظارت مؤثر انسانی)، میسر و مقرون به صرفه شناخته شده است.

۲- مزایا و مشکلات مدل‌های نوین «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» و نقش حکومت در مدیریت و توسعه آنها

از آنجا که ورود سرمایه‌گذاران، کارآفرینان و حکومت به طرح‌های «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»، منطقاً، مستلزم اثبات ضرورت آن و نیز مفید بودن نتایج آن برای عموم یا اکثریت مردم یا بازار می‌باشد؛ لذا، ابتدا به اختصار به تبیین برخی از مزایا و معایب مهم فناوری‌های نوین «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» خواهیم پرداخت.

۱-۲ مزایای مدل‌های نوین «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»

شهروندان ممکن است به دلیل اینکه دادگاه‌ها ناکارآمد بوده و یا آیین دادرسی چنان دست‌وپاگیر و مستلزم مراجعه مکرر به دادگاه برای حل یک دعوی ساده است که به آن‌ها مراجعه نکنند. بنابراین، به دلایل مختلف بخش‌های زیادی از مردم در کشورهای در حال توسعه، قادر یا مایل به استفاده از نظام دادگستری رسمی برای رسیدگی به شکایت‌شان نیستند (دفتر مقابله با مواد مخدر و جرم سازمان ملل متحد، ۱۳۸۹: ۱۰۷)؛ اما در مقابل، از مزایای اصلی و به عقیده برخی نویسندگان، مهم‌ترین مزیت به‌کارگیری ظرفیت‌های نوین فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات به عنوان طرف چهارم در فرآیندهای «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»، کاهش قابل توجه هزینه‌های بررسی پرونده‌ها و سرعت یافتن حل و فصل اختلافات می‌باشد (Morek, 2005: 20)؛ به

نحوی که با استمداد از این روش‌ها می‌توان برخی پرونده‌ها را ظرف چند روز و حتی چند ساعت (Herik & Dimov: 2012: 101) و تا حد تقریباً رایگان (Dimov, 2017: 6, 52, 69 & Martic, 2014: 95) فیصله داد! و از حجم پرونده‌های سیستم قضایی نیز کاست. چراکه از خصوصیات مهم، فرآیندهای حل و فصل جایگزین (غیرقضایی) اختلافات، پیچیده و سخت نبودن آیین دادرسی آنهاست (Cortes, 2011: 110) بنابراین، به‌کارگیری فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در این مدل‌ها، قابلیت صرفه‌جویی بسیار بیشتری در زمان و هزینه را فراهم آورده‌اند.

مزید بر موارد فوق، استفاده از ظرفیت‌های جدید ICT، می‌تواند موجبات افزایش اطمینان خاطر مصرف‌کنندگان و تجار و در نتیجه، رونق و توسعه‌ی اقتصاد، به‌ویژه تجارت الکترونیک را، بیش از پیش، فراهم آورد. محققاً، این عوامل موجب کاهش کاغذبازی اداری و سایر هزینه‌های اداری مانند، دکوراسیون، اجاره‌بها و لوازم‌التحریر و کاهش رفت‌وآمد، کاهش مصرف سوخت (بنزین، گاز، آب و برق) و در نتیجه، حفظ بهتر محیط زیست و سلامت افراد (به‌ویژه، در دوران شیوع ویروس کوید-۱۹)، نیز خواهد شد.

علاوه بر این، به‌جهت امکان ذخیره‌سازی و شفاف‌سازی وقایع پیرامون پرونده‌ها و رصد آن‌ها در صورت نیاز، دقت‌عمل و اظهارنظر افراد درگیر پرونده‌ها افزایش و احتمال بروز خطا و یا تخلفاتی مانند رشوه، رانت، اعمال تبعیض، فرار مالیاتی، دست‌کاری یا جعل اسناد و آراء صادره‌به‌میزان قابل توجهی کاهش خواهد یافت و در نتیجه عدالت و رعایت اصل دادرسی عادلانه به میزان و کیفیت بهتری تضمین می‌گردد (گزارش شورای تحول قضایی و ارتقای بهره‌وری دادگستری استان قزوین، ۱۳۹۹: ۵)، به‌ویژه، چنانچه از فناوری‌های جدید امنیت در فضای سایبر، مانند امضای الکترونیک و تکنولوژی بلاک‌چین، بهره‌برداری شایسته صورت گیرد.

در خصوص طرح به‌کارگیری «فناوری و هوش مصنوعی به عنوان طرف چهارم اختلاف یا داور اتوماتیک» که از آن سخن رفت، اگرچه نمی‌توان آن را جایگزین کاملی برای هوش انسانی تلقی نمود، اما به هر حال، برخی از نویسندگان، نظیر آقای کولین رول، معتقدند، چنانچه این الگوریتم‌ها و برنامه‌های کامپیوتری توسط متخصصین حقوقی و نرم‌افزاری با تجربه و حرفه‌ای، با دقت بالا و به صورت نسبتاً جامع طراحی شوند، می‌توان حتی از برخی خطاهای انسانی و یا صدور رأی به صورت جانبدارانه و مغرضانه که برخی اوقات، در جریان دادرسی‌های واقعی رخ می‌دهند، مصون ماند (Rule, 2002: 57)؛ علاوه بر این، در خصوص پرونده‌هایی که دارای الگوهای مشابهی هستند، می‌توان اطمینان داشت که نرم‌افزار طراحی شده بدین منظور، جوانب موضوع را به خوبی بررسی و تحلیل

کرده و چه بسا چنین نرم‌افزارهایی قادر خواهند بود که راه‌حل‌های متعدد، جدیدتر و مناسب‌تری را نیز پیشنهاد دهند (Morek, 2005: 53 & Cortes, 2011: 129-130).

با عنایت به مراتب فوق و همان‌گونه که برخی نویسندگان اشاره نموده‌اند، برآیند و یا عصاره مزایای حل و فصل الکترونیکی اختلافات به‌شيوه غیرقضایی نسبت به روش‌های سنتی حل و فصل اختلافات، به ارمغان آوردن آسودگی و رفاه بیشتر برای مردم جامعه (Wang, 2009: 30) و موجب رونق بازار، به ویژه تجارت الکترونیک خواهد شد. بی‌تردید، این مسأله برای حکومت‌هایی که مدافع دموکراسی یا مردم‌سالاری دینی و علاقه‌مند به حضور پررنگ مردم پای صندوق‌های رأی هستند، دارای اهمیت مضاعفی می‌باشد.

۲-۲ مشکلات فناوری‌های نوین «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»

نکته بسیار مهمی که لازم است در اینجا بدان اشاره شود، دشواری‌های مربوط به رعایت اصل دادرسی عادلانه در داوری‌های اینترنتی به عنوان یکی از پیش‌شرط‌های شناسایی و اجرای آراء الکترونیکی می‌باشد. دادرسی عادلانه را می‌توان به عنوان مهمترین اصل حاکم بر تمامی داوری‌ها، خواه سنتی و خواه مجازی، نام برد (ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۵۶). 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 (Hörmle, 2009: 13). بر این اساس، الگوریتم و امکانات برنامه‌های کامپیوتری تهیه شده برای یک دیوان داوری آنلاین، باید به گونه‌ای طراحی و اجرا شده باشند که فرصت کافی و برابری را، برای بیان مواضع و دفاع از حقوق، در اختیار طرفین اختلاف قرار داده باشند، در غیراین‌صورت، ممکن است، آراء مزبور در مرحله شناسایی و اجرا توسط محاکم داخلی یا خارجی، با مشکلات عدیده‌ای روبرو شوند.

اثبات رعایت این اصل، در مورد دعوی میان فروشندگان-مصرف‌کنندگان که در آنها، اصولاً مصرف‌کنندگان دارای توانایی، امکانات و تخصص حقوقی کمتری نسبت به محتوای پرونده و قوانین و مقررات هستند و همچنین آشنایی و توانایی ضعیف‌تری برای استفاده از امکانات فنی نرم‌افزارهای طراحی شده در آن دیوان مجازی را دارند، دشوارتر خواهد بود. از طرف دیگر، به لحاظ جدید بودن این نوع از داوری‌ها، رویه‌ی متحدالشکلی در سطح بین‌المللی برای استفاده از شیوه از حل و فصل اختلافات وجود ندارد (یاقوتی و کیوانی، ۱۳۹۷: ۱۵۰)، که این خود بر مشکلات پیش‌روی رشد و توسعه‌ی داوری الکترونیکی، به ویژه برای حل و فصل دعوی بین‌المللی، دامن می‌زند.

مزید بر این، آراء داورى الكترونيكى يا اينترنتى، چه توسط داوران حقيقى با استفاده از ابزارهاى ارتباطى اينترنتى صادر شوند و چه توسط داوران اتوماتيك، در هر حال، محتوای آرای مزبور می‌بایست از پشتوانه قانونی (مستند بودن به قوانین و مقررات حاکم) و توجیه حقوقی و منطقی کافی برخوردار باشند که از آن به قاعده‌ی «موجه و مدلل بودن رأی داورى» یاد شده است.

بنظر برخی نویسندگان، ضمانت اجرای عدم رعایت این قاعده حقوقی، که در ماده (۴۸۲) قانون آیین دادرسی مدنی مصوب ۱۳۷۹ نیز بر آن تأکید شده است،^۱ می‌تواند حتی بطلان رأی داورى از سوى دادگاه ذيصلاح باشد (ماندگار و شعبانی، ۱۳۹۹: ۳۹۶ و ۳۹۷). بدیهی است، در خصوص پرونده‌هایی که بررسی آنها، تماماً با کمک نرم‌افزار یا فناوری اطلاعات انجام و رأی نهایی در آنها توسط داور اتوماتيك صادر می‌گردند، ممکن است موضوع موجه و مستند بودن رأی صادره، در مرحله شناسایی و اجرا توسط دادگاه‌ها، با چالش‌های حقوقی خاصی روبرو گردد. البته، نباید فراموش نمود که در اغلب قریب به اتفاق پرونده‌هایی که توسط مرکز حل‌وفصل الكترونيكى اختلافات شركت eBay رتق‌و‌فتق شده‌اند، اختلافات به صورت مسالمت‌آمیز رفع شده و به مرحله مراجعه به دادگاه برای شناسایی و اجرا نرسیده‌اند؛ چراکه آراء صادره، از حداقل پشتوانه حقوقی و منطقی لازم، برای اقناع طرفین اختلاف برخوردار بوده‌اند.

لیکن، همان‌طور که محققان در پروژه eBay متوجه شده‌اند، تمکین اختیاری اکثریت کاربران سایت مزبور به آراء صادره در فرآیند داورى و یا میانجیگری آنلاین به عنوان یک نتیجه از "eBay Law" ریشه در این واقعیت نیز داشته است که طرف بازنده نمی‌خواهد جایگاه و اعتبار خود را در جامعه eBay از دست بدهد (پناهی، ۱۳۹۷: ۱۳۷) و خود را از مزایای بازار پر رونق این سایت محروم سازد؛ به همین جهت، تمایل دارد تا حد ممکن با نتیجه انطباق یابد. درک این مطلب هنگامی آسان‌تر خواهد بود که بدانیم، سایت eBay یک سایت بزرگ حراج اینترنتی می‌باشد که خودش کالا و خدماتی به فروش نمی‌رساند، بلکه محیط خرید و فروش را برای بیش از ۲۰۰ میلیون تولیدکننده، توزیع‌کننده و مصرف‌کننده در سراسر دنیا فراهم آورده است. به طور متوسط سالانه یک میلیارد کالا و خدمت در معرض خرید و فروش قرار گرفته است. در واقع چنانچه، هر کاربر به عنوان یک شهروندی eBay تلقی شود، آنگاه، پنجمین کشور بزرگ جهان از حیث جمعیت خواهد بود! (Rule, 2010: 9&11).

^۱ ماده ۴۸۲ قانون آیین دادرسی مدنی: رأی داور باید موجه و مدلل بوده و مخالف با قوانین موجد حق نباشد.

در نتیجه، باید اذعان نمود که نمی‌توان الگوی‌های مرکز حل‌وفصل اینترنتی این سایت و یا سایت iCourthouse را به سادگی برای اختلافات غیرتجاری و یا برای هر سایت تجارت‌الکترونیک و پرفروش دیگری، نظیر سایت آمازون، علی‌بابا و یا برای بسیاری از دیگر سایت‌های بزرگ تجارت‌الکترونیک ایرانی که دارای ساختار و اهداف متفاوتی هستند، تجویز نمود. از آنجا که شرکت eBay، سود و منفعت اصلی خود را، در گرو اصلاح و توسعه خدمات حل‌وفصل الکترونیکی اختلافات کاربرانش یافته است (Rule, 2017: 359)، این یک امر کاملاً طبیعی است که شرکت مذکور مستقلاً و بی‌آنکه منتظر اقدامات قانونی و حمایتی از سوی دولتمردان کشورهای مربوطه بماند، در این رابطه اقدام و بر روی خدمات مزبور، نظارت دقیق و کافی اعمال نموده باشد، تا همواره ضریب رضایتمندی مشتریان‌اش را افزایش دهد.

به همین دلیل است که نویسندگان این مقاله بر این باورند، در مورد این‌گونه شرکت‌ها که دارای اعتبار، شهرت و تخصص و بودجه کافی برای راه‌اندازی یک مرکز حل‌وفصل اینترنتی نسبتاً مستقل هستند، نیاز چندانی به مداخله و نظارت نهادهای دولتی در جزئیات فرایندهای حل‌وفصل آنها نمی‌باشد؛ بلکه حتی، دادگاه‌ها و سیستم قضایی کشورها می‌توانند از این تجارب نیز، برای اصلاح و توسعه‌ی سیستم‌های دادرسی الکترونیک خود استفاده نمایند و بالعکس، در مورد مراکز و دیوان‌های مجازی‌ای که نسبت به ارائه خدمات حل‌وفصل اختلافات برای اشخاص دیگر و آحاد افراد جامعه اقدام می‌نمایند؛ لازم است که، نظارت‌های ویژه‌ای، به صورت حداقلی، طراحی و به اجرا گذاشته شود؛ چراکه مقرره‌گذاری‌های زیاد و دست‌وپاگیر نیز خود، مانعی جدی بر سر راه رشد و رقابت شرکت‌های کوچک و متوسط در این زمینه خواهد بود.

بنا به دلایل و مشکلات عدیده‌ای که در این تحقیق به برخی از مهم‌ترین آنها اشاره گردید؛ در عصر حاضر، اغلب صاحب‌نظران و محققین این رشته بر این نظر هستند که، دخالت و حمایت به‌موقع، متعادل و اثربخش حکومت‌ها از این مراکز و کنترل و نظارت بر فعالیت آنها و توسعه و تقویت همکاری‌های بین‌المللی در این راستا، اجتناب‌ناپذیر بوده و نیازمند مطالعات گسترده و اقدامات دقیق و فوری «بر پایه‌ی روش تفلسفی مذاکرات قراردادهای بزرگ بین‌المللی»،^۱ از جانب آنها

^۱ مدل تفلسفی مذاکرات قراردادهای بزرگ بین‌المللی (به ویژه، در حوزه انرژی و تأمین مالی) که مبتکر و ایده‌پرداز اولیه آن، نویسنده مسئول مقاله حاضر، آقای سیدنصرالله ابراهیمی می‌باشند که به تمام موضوعات قابل مذاکره و غیرقابل مذاکره در قراردادهای انرژی؛ اعم از فنی، فناوری، اقتصادی، مالی، مالیه‌ای، بازرگانی، قراردادی، محیطی (اعم از محیط سیاسی و اجتماعی و زیستی) و حقوقی، نگرشی جامع، منسجم و همگرا دارد (ابراهیمی و جواندل، ۱۳۹۴، ۱۷). شناسایی و ارزیابی موضوعات تفلسفی مقدمه مدیریت حقوقی این مولفه هاست.

می‌باشد. یکی از بهترین نظریه‌ها در این زمینه این است که حکومت‌ها، حداقل قوانین و مقررات لازم را برای مدیریت و توسعه خدمات «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» تدوین نمایند و از مقررده‌گذاری‌های دست و پاگیر (و به ویژه، در مورد جزئیات موضوعات مربوطه که با ظهور تکنولوژی‌های جدیدتر مکرر در حال تغییر و رشد و تحول خواهد بود) پرهیز نمایند؛ اما در مقابل، برای اجرایی شدن آنها، تمام توان و امکانات خود را به صورت شفاف، جدی و بدون اغماض به کار گیرند (Schulz, 2004: 106).

۲-۳ جایگاه «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» در ایران؛ چالش‌ها و راهکارها

در خصوص توسعه زیرساخت استفاده از روش‌های حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی در ایران باید به سابقه تاریخی اولین اقدام دولت بر اساس مفاد ماده (۳) مصوبه شماره ۳۱۷۶۶/ت ۳۳۲۲۹-هـ هیئت محترم وزیران مورخ ۱۳۸۴/۰۵/۰۵، تحت عنوان «برنامه جامع توسعه تجارت الکترونیکی» اشاره نمود. بر اساس این مصوبه مقرر شده بود، وزارت دادگستری، با همکاری قوه قضاییه، نسبت به تدوین قواعد رفع تعارض قوانین جدید به عنوان 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. اما متأسفانه، بعد از گذشت حدود ۱۵ سال از زمان مصوبه فوق؛ هنوز هیچ سازمان، شرکت یا مؤسسه‌ای در ایران، موفق به راه‌اندازی دیوان داوری یا میانجیگری آنلاین به معنای واقعی کلمه نشده و قواعد و مقرراتی نیز در این زمینه به صورت خاص تدوین و به اجرا نرسیده است!

این در حالی است که در سایر کشورها، فقط تا زمان تصویب مصوبه مزبور یعنی تا ماه ژولای سال ۲۰۰۴، حدود ۱۱۵ مرکز حل‌وفصل آنلاین اختلافات راه‌اندازی شده بودند (Goodman, 2006: 10-17) و بر اساس تحقیقات آقای کانلی تایلر، تا ماه مارچ سال ۲۰۰۶ نیز حدود ۱۴۹ مرکز خصوصی ارائه‌دهنده خدمات حل‌وفصل آنلاین دعاوی در دنیا طراحی و راه‌اندازی شدند (Cortés, 2011: 56)؛ اما، نکته جالب توجه این است که تا سال ۲۰۰۹، تنها حدود ۸۲ مورد از این مراکز آنلاین خدمات حل‌وفصل، کماکان فعال و پابرجا باقی مانده بودند (Wang, 2009: 2)، که نشانگر دشواری طراحی و اجرای پروژه‌های «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» می‌باشد. بنابراین، ضروری است جهت جبران هرچه سریع‌تر عقب‌ماندگی در این زمینه، تلاش شود

که اولاً از تکرار تجارب ناموفق شرکت‌ها و مراکز خارجی حل و فصل آنلاین اختلافات پرهیز گردد و ثانیاً، از آخرین دستاوردهای علمی و اجرایی آن‌ها در این زمینه بهره‌برداری مناسب صورت پذیرد. به منظور جبران این عقب‌ماندگی مشهود در کشورمان، به عنوان نمونه می‌توان پیشنهاد داد، همانگونه که وزارت نفت در اردیبهشت سال ۱۳۹۹، با استفاده از ظرفیت‌های قانونی صرفه‌جویی مصرف سوخت، از جمله، ماده ۱۲ قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر و ارتقای نظام مالی کشور، مصوب اردیبهشت ۱۳۹۴ و مصوبه شماره ۱۱۹۳۵۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۳/۰۸ شورای اقتصاد؛ بیش از ۱۵ میلیون یورو، به منظور کاهش هرچه بیشتر مصرف سوخت خودروها و رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی (برای مقابله با شیوع ویروس کرونا) به شرکت مترو پرداخت نموده‌است (راه مردم، ۱۳۹۹/۰۲/۲۳: ۴ و آفتاب یزد، ۱۳۹۹/۰۲/۲۲: ۲)، تا در اسرع وقت، نسبت به تقویت و گسترش ناوگان حمل‌ونقل مترو اقدام نماید؛ با توجه به اینکه استفاده از ظرفیت‌های جدید ICT برای حل و فصل اختلافات در جامعه، می‌تواند موجب کاهش رفت‌وآمد اشخاص، کاهش مصرف سوخت و در نتیجه، حفظ بهتر محیط زیست و سلامت افراد (به‌ویژه در دوران شیوع ویروس کوید-۱۹) و توسعه تجارت/الکترونیک گردد؛ منطقاً می‌توان انتظار داشت که ارکان ذیربط حکومت از محل درآمد حاصله از کاهش مصرف سوخت و کاهش پرونده‌های قضایی نیز، بودجه لازم برای حمایت و توسعه‌ی «الگوهای نوین حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» اختصاص دهند. با عنایت به نکات موصوف در بخش قبل، باید اذعان نمود که آنچه که طی ماه‌های اخیر، توسط سیستم قضایی ایران به عنوان طرح «دادرسی تمام الکترونیکی» دنبال می‌شود (گزارش شورای تحول قضایی و ارتقای بهره‌وری دادگستری استان قزوین، ۱۳۹۹: ۷)؛ در واقع، بیشتر شبیه دادرسی الکترونیکی با حذف کاغذ (Paperless) و حذف مراجعه حضوری است و نه حذف قاضی یا داور و استفاده از نرم‌افزارهای هوشمند به عنوان جایگزین این افراد و کارمندان اداری؛ و تا رسیدن به این اهداف در کشورمان، مسیری سخت و طولانی در پیش‌رو داریم.

بی‌تردید، مسئولین و قضات محترم دادگاه‌ها (مخصوصاً با عنایت به مفاد سند تحول قضایی ابلاغی از سوی رئیس محترم قوه قضاییه در تاریخ ۱۳۹۹/۰۹/۳۰) و همچنین پژوهشگران و متخصصین حوزه حقوق خصوصی می‌توانند، به ویژه با تبیین شرایط رعایت اصول دادرسی عادلانه^۱، تلاش برای حل تعارض قوانین و حمایت از حقوق طرف‌های ضعیف‌تر (از جمله حقوق

^۱ به عنوان نمونه ر. ک: یاقوتی، ابراهیم و میترا کیوانی، «بررسی چالش‌های داوری الکترونیکی»، تحقیقات حقوق خصوصی و کیفری، شماره ۴۰، ۱۵۱-۱۲۳، تابستان (۱۳۹۷).

مصرف‌کنندگان در دعاوی با تجار و شرکت‌های تجاری و یا حقوق کارگران در اختلافات‌شان با کارفرما که برای بررسی و تصمیم‌گیری به مراکز ارائه‌دهنده خدمات «حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» ارجاع می‌شوند؛ نقش فوق‌العاده‌ای را در زمینه توسعه خدمات مذکور، ایفاء نمایند. یکی از ابزارها و روش‌های مناسب برای این منظور، مطالعه تطبیقی حقوق کشورهای پیش‌رو در این حوزه می‌باشد.

به‌عنوان نمونه، بر اساس آمارهای به دست آمده از مطالعه و بررسی اطلاعات حدود ۲۰۰ پایگاه فروش اینترنتی طی سال‌های اخیر؛ ۴۷/۵٪ از این پایگاه‌ها، شرط «رجوع اجباری به داوری آنلاین»^۱ را در بخش شرایط و مقررات استفاده از سایت خود درج نموده‌اند (Dasteel, 2017, 11). با مطالعه و بررسی رویه قراردادی ۲۶ شرکت تجاری بزرگ و معروف، همچنین مشخص گردید که ۷۵٪ آنها، شرط داوری آنلاین را در قراردادهای با مصرف‌کنندگان طرف معامله خود، درج نموده‌اند (Eisenberg 2008, 882&883).

اما، بسیاری از شرکت‌های تجارت الکترونیک، شرط مربوط به روش حل‌وفصل شکایات مشتریان خود را به صورت کلی و نامفهومی در انتهای صفحه‌ی شرایط و مقررات پایگاه اینترنتی خود درج می‌کنند در مقابل، تنها ۱۲٪ از شرکت‌ها و یا تجار اینترنتی، به صورت واضح و موثر^۲، رضایت مشتریان خود را برای شرایط و مقررات پایگاه فروش اینترنتی خود اخذ کرده بودند^۳ و مشکل دیگر این است که اغلب قریب به اتفاق بازدیدکنندگان یا مشتریان این پایگاه اینترنتی هیچ‌گونه شمه یا ایده‌ای از اینکه در صورت بروز اختلاف یا شکایت، ادامه روند معامله و اختلاف ناشی از آن، چگونه خواهد بود، ندارند (Dasteel, Ibid & Hörnle 2009: 171).

بررسی رویه قضایی ایالات متحده آمریکا، در مواجهه با این‌چنین پرونده‌هایی میان تجار و مصرف‌کنندگان که در آن، مشتری مدعی عدم اطلاع‌رسانی شفاف فروشنده در خصوص شرایط و مقررات سایت خود، به ویژه شرط «رجوع اجباری به داوری آنلاین»، بوده است؛ نشان می‌دهد که دادگاه‌ها، در مورد فروشگاه‌های اینترنتی‌ای که رضایت مشتری را به صورت منفعلانه دریافت کرده‌اند، سختگیری بیشتری اعمال و از مشتریان در چنین مواردی، حمایت کرده‌اند. به عنوان مثال، در پرونده‌ای که، شرط «رجوع اجباری به داوری آنلاین» مندرج در بخش شرایط و

¹ Mandatory Online Arbitration Clause

² Active Acceptance of Terms and Conditions (Dasteel 2017, 12)

³ Clickwrap-Type Websites

مقررات فروش، در گوشه‌ای از پایگاه اینترنتی مورد نظر قرار گرفته بود، اما به هنگام ثبت نهایی سفارش در معرض دید مشتری قرار نگرفته بود؛ دادگاه آن شرط را غیرنافذ اعلام نمود^۱ و خود رأساً، برای بررسی اختلاف و صدور حکم وارد عمل شده است و این نکته‌ی بسیار مهمی است که می‌بایست از سوی شرکت‌های فعال در حوزه تجارت الکترونیک کشورمان، مورد توجه جدی و رعایت قرار گیرد.

شایان ذکر است، به سبب بروز همین مشکلات بوده است که در نظام‌های حقوقی بسیاری از کشورها از جمله در اتحادیه اروپا، درج «شرط مراجعه به داوری در قراردادهای مصرف‌کنندگان قبل از بروز اختلاف»^۲ را بلااثر تلقی و اعلام کرده‌اند. در حقوق اتحادیه اروپا (در حقوق داخلی اغلب کشورهای اروپایی)، بر خلاف ایالات متحده آمریکا، شرط ارجاع به داوری در قراردادهای با مصرف‌کنندگان، قبل از بروز اختلاف ممنوع و غیرنافذ تلقی می‌شود (Lodder & Zeleznikow, 2010: 24)، به عبارت دیگر، به خاطر برخی ملاحظات مانند نظم عمومی، از درج شروط داوری قبل از بروز اختلاف در قراردادهای مصرف‌کنندگان، به ویژه در زمان شناسایی و اجرا نزد دادگاه‌ها و یا اعتراض به رأی داوری، حمایت نمی‌شود (Hörnle 2009: 179).

یکی از مهم‌ترین موادی که در حقوق داخلی ایران می‌تواند به موضوع حمایت از مصرف‌کنندگان در برابر تجار و مراکز ارائه‌دهنده‌ی خدمات حل‌وفصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی، مربوط شود و در اینجا مورد استفاده و بحث قرار گیرد، ماده (۴۶) قانون تجارت الکترونیک می‌باشد که در آن، اعلام شده است: «استفاده از شروط قراردادی خلاف مقررات این فصل و همچنین اعمال شروط غیرمنصفانه به ضرر مصرف‌کننده، مؤثر نیست». البته، منظور از فعل «مؤثر نیست» در این ماده با ابهامات متعددی روبرو است، چراکه یک اصطلاح رایج در علم حقوق و سیره قانون‌گذاری نمی‌باشد؛ از جمله اینکه معلوم نیست، آیا منظور قانونگذار از فعل «مؤثر نیست»، تنها بلااثر و باطل بودن شرط ناعادلانه است و یا اینکه چنین شرطی، مبطل قرارداد هم خواهد بود؟

^۱ از میان نمونه‌های معروف از چنین پرونده‌هایی، می‌توان به پرونده‌های ذیل اشاره نمود:

- Nguyen v. Barnes & Noble, Inc., 763 F.3d 1171 (9th Cir. 2014)
- Specht v. Netscape Commc'ns Corp., 306 F.3d 17 (2d Cir. 2002).
- Janda v. T-Mobile, USA, Inc., No. C 05-03729, 2006 WL 708936, at *5-6 (N.D. Cal. Mar. 17, 2006)

^۲ Pre-Dispute Arbitration Clause.

برخی از نویسندگان در این رابطه، پیشنهاد داده‌اند که دادرسان به هنگام مواجهه با شروط غیرمنصفانه در قراردادهای الکترونیکی (از جمله قراردادهای الکترونیکی منعقد شده برای ارجاع دعاوی به مراکز داوری آنلاین، یا همان داوری‌نامه^۱ از نوع الکترونیکی آن)، به مقتضای رسالت خویش در جهت تحقق حداکثری عدالت، نهایت کوشش و مساعی خویش را به کار بندند و ضمن رعایت کلیه موازین حقوقی، با ظرافت در استدلال، حتی‌الامکان از به بار آمدن نتایج غیرعادلانه جلوگیری کنند. البته، این امر، نباید دستاویزی برای تجاوز به آزادی و اراده‌ی طرفین قرار گیرد (تقی زاده و احمدی ۱۳۹۴: ۳۵).

نتیجه‌گیری

اگرچه طی دهه‌های اخیر جهان شاهد رونق تجارت بین‌الملل، تجارت الکترونیک و افزایش تعاملات گوناگون اشخاص در فضای مجازی و به تبع آن، افزایش سرسام‌آور آمار اختلافات و جرایم مختلف ناشی از این فعالیت‌ها بوده است و با توجه به شرایط دشوار اقتصادی و اجتماعی متعاقب شیوع بیماری کوید-۱۹، افزایش مجدد و چشم‌گیر آمار مذکور، به هیچ‌عنوان بعید و غیرمنطقی نخواهد بود؛ اما، در مقابل با توجه به فراهم آمدن تدریجی ساختارها و حداقل بسترهای فنی و فرهنگی لازم برای رشد فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در سال‌های اخیر و همچنین، شناسایی اعتبار حقوقی ادله الکترونیکی و امضای الکترونیکی در قوانین و مقررات اکثر کشورها از جمله ایران (به عنوان نمونه، در مواد مختلف قانون تجارت الکترونیک و ماده (۶۵۵) قانون آیین دادرسی جرائم نیروهای مسلح و دادرسی الکترونیکی)، می‌توان امیدوار بود که در دهه سوم هزاره سوم میلادی، مراکز پیشرفته «حلول‌فصلاختلافات به طرق الکترونیکی غیرقضایی»، با کیفیت بهتری ظهور و با سرعت بیشتری رشد و توسعه یابند و بدین طریق، موجبات رونق بیش از پیش بازار، و به ویژه کسب‌وکارهای اینترنتی را فراهم نمایند. بی‌تردید، هرگونه دخالت ارکان ذریبط حکومت در این فرآیندها، می‌بایست در سایه همکاری نزدیک با بخش خصوصی و ذینفعان این‌گونه پروژه‌ها (با امعان نظر به مفاد قانون بهبود مستمر محیط کسب‌وکار مصوب ۱۳۹۰)، طراحی و به اجرا درآید تا

^۱ براساس قواعد داوری اتاق بازرگانی بین‌المللی، «داوری‌نامه» سندی است که در مراحل آغازین داوری تنظیم می‌شود و چهارچوب موضوعات مورد اختلاف و همچنین حدود صلاحیت داوران را مشخص می‌سازد. داوری‌نامه سندی جدا از موافقتنامه داوری است، که توسط هیئت داوری و طرفین اختلاف تنظیم شده و امضاء می‌گردد. برای آشنایی بیشتر، رک: علمی یزدی حمیدرضا و یاسمن آزادی (۱۳۹۴) «داوری‌نامه و جایگاه آن در داوری تجاری بین‌المللی»، فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی، دوره ۳، شماره ۱۱، ۱۴۸-۱۲۱.

ضمن بهره‌مندی از تجربه و دانش آنها، از بروز اقدامات موازی میان دستگاه‌های دولتی و فعالیت به صورت جزیره‌ای و ناهماهنگ پرهیز شده و در اجرا نیز با پشتوانه قوی‌تری از سوی مردم، بخش خصوصی و مخصوصاً بازار همراه باشد.

با عنایت به نکات فوق و با در نظر گرفتن احتمال افزایش سرسام‌آور آمار دعاوی در جوامع مختلف و فضای مجازی در آینده‌ی نزدیک، به واسطه‌ی بحران‌های متعاقب شیوع ویروس کوید-۱۹ در جهان؛ نویسندگان در این پژوهش به این نتیجه رسیده‌اند، چنانچه ارکان ذیربط حکومت ضمن ارزیابی مزایای استفاده از روش‌های الکترونیکی مدرن حل و فصل اختلافات و مدیریت چالش‌های آن، نتوانند زیرساخت‌های لازم سخت‌افزاری و نرم‌افزاری جهت حمایت و توسعه این روش‌ها برای مراکز حل و فصل اختلافات اعم از نهادهای قضایی و یا غیرقضایی فراهم سازند، بدون شک از مدیریت جامع، منسجم و یکپارچه تفلسی حجم عظیم دعاوی شرایط کرونایی و پساکرونایی و رونق‌بخشی به بازار، به ویژه کسب و کارهای اینترنتی، عاجز خواهند ماند.

بدیهی است، رویدادهای مربوط به دوران بحران ناشی از شیوع بیماری کوید-۱۹، یک مانور ملی بسیار خوبی برای سنجش میزان آمادگی و توانایی دستگاه‌های ذیربط دولتی، بخش خصوصی و مردم برای توسعه خدمات دولت الکترونیک، آموزش مجازی و همچنین، خدمات «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» خواهد بود. با این وجود، باید توجه داشت که چنانچه تجارب مثبت و منفی به دست آمده بعد از شیوع ویروس کوید-۱۹، در اجرای طرح‌های آموزش مجازی و توسعه خدمات اینترنتی نظیر تجارت الکترونیک و دولت الکترونیک در کشورمان، جدی گرفته نشود و از آنها، به نحو شایسته‌ای برای طراحی و اجرای پروژه‌های «حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی» استفاده نگردد؛ باید منتظر تکرار تجارب تلخ و سرنوشت مبهم طرح‌های آموزش مجازی، تجارت الکترونیک و دولت الکترونیک، در خصوص پروژه‌های «حل و فصل جایگزین اختلافات به روش‌های الکترونیکی» نیز باشیم.

در پایان باید یادآور شد که، قضات محترم دادگاه‌ها، محققین و متخصصین حوزه حقوق خصوصی می‌توانند در این راستا، به ویژه با تبیین شرایط رعایت اصول دادرسی عادلانه، تلاش برای حل تعارض قوانین و حمایت از حقوق طرف‌های ضعیف‌تر (از جمله حقوق مصرف‌کنندگان در دعاوی با تجار و شرکت‌های تجاری و یا حقوق کارگران در اختلافات‌شان با کارفرما که برای بررسی و تصمیم‌گیری به مراکز ارائه‌دهنده‌ی خدمات مذکور ارجاع می‌شوند)؛ نقش بی‌بدیلی را ایفاء نمایند.

منابع

فارسی:

۱. نهج البلاغه حضرت امیرالمؤمنین علی (ع)، ترجمه محمد دشتی، تهران: انتشارات اسوه (۱۳۸۲).
۲. ابراهیمی، سید نصرالله، «طرح دعاوی حقوقی بین‌المللی کرونایی با تاکید بر جایگاه حقوقی ایران»، *خبرگزاری فارس*، شماره: ۱۳۹۹۰۱۱۹۰۰۰۲۵۹، (۱۳۹۹/۰۲/۱۹).
۳. ابراهیمی، سید نصرالله، «پیامدهای کرونا بر نظام بانکداری، ضرورت بازبینی حقوقی قراردادها»، *خبرگزاری مهر*، کد خبر: ۴۹۱۰۱۷۳، (۱۳۹۹/۰۲/۰۷).
۴. ابراهیمی، سید نصرالله و فرخ جواندل جانانلو، «مدیریت تفلسی ریسک در تنظیم قراردادهای بین‌المللی نفت»، تهران: *مطالعات بین‌المللی انرژی*، دوره ۱، ش ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۴، ۳۶-۱۷، (۱۳۹۴).
۵. ابوترابی زارچی، محمد حسن، «داوری بر خط و مشکلات حقوقی آن»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد حقوق تجارت بین‌الملل دانشگاه شهید بهشتی تهران، (۱۳۸۶).
۶. السان، مصطفی، «جنبه‌های حقوقی داوری آنلاین»، *نامه حقوقی مفید*، ج ۲، ش ۲، ۱۰۶-۷۹، (۱۳۸۵).
۷. تقی‌زاده ابراهیم و افشین احمدی، «جایگاه شروط غیرمنصفانه در حقوق ایران با نگاهی به ماده «۴۶» قانون تجارت الکترونیکی»، *پژوهش حقوق خصوصی*، دوره ۳، شماره ۱۰، ۹-۴۲، (۱۳۹۴).
۸. پناهی، مهدی، *داوری الکترونیکی*، تهران: جاودانه، جنگل، چاپ اول، (۱۳۹۷).
۹. دفتر مقابله با مواد مخدر و جرم سازمان ملل متحد، «راهنمای مرجع تقویت سلامت و توانمندی قضایی»، ترجمه‌ی حسن و کیلیان، تهران: مرکز مطبوعات و انتشارات قوه قضاییه، (۱۳۸۹).
۱۰. «شيوه‌های دادرسی الکترونیکی و غیرحضوری»، *گزارش شورای تحول قضایی و ارتقای بهره‌وری دادگستری استان قزوین*، (بهار ۱۳۹۹).
۱۱. «گزارش سازمان جهانی بهداشت در خصوص بحران گرسنگی بعد از شیوع کرونا»، *روزنامه جمهوری اسلامی*، (۱۳۹۹/۰۱/۲۹).
۱۲. علومی یزدی حمیدرضا و یاسمن آزادی «داوری نامه و جایگاه آن در داوری تجاری بین المللی»، *فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی*، دوره ۳، شماره ۱۱، ۱۴۸-۱۲۱، (۱۳۹۴).
۱۳. محرز، مینو؛ «کرونا به شدت باهوش است»، *مصاحبه با روزنامه آفتاب‌یزد*، (۱۳۹۹/۰۲/۱۰).

۱۴. ماندگار، مصطفی و مصطفی شعبانی، «قاعده موجه و مدلل بودن رأی داوری (مبنا، مفهوم و ضمانت اجرا)»، مطالعات حقوقی خصوصی، دوره ۵۰، شماره ۲، صص ۳۹۸-۳۷۹، تابستان (۱۳۹۹).
۱۵. مسعودی، رضا؛ داوری آنلاین، ساختار شناسی و ویژگی‌ها، تهران: انتشارات بهینه، (۱۳۹۳).
۱۶. مصاحبه‌ها و تحلیل‌های تخصصی روزنامه: راه مردم، (۱۳۹۹/۰۲/۲۳ و ۱۳۹۹/۰۴/۲۱) و آفتاب‌یزد: (۱۳۹۹/۰۲/۲۲: ۲)
۱۷. میرزا جعفری، فاطمه؛ «رونق کسب و کارهای مجازی در سایه کرونا»، روزنامه صبح نو، (۱۳۹۹/۰۲/۱۷).
۱۸. یاقوتی، ابراهیم و میترا کیوانی، «بررسی چالش‌های داوری الکترونیکی»، تحقیقات حقوق خصوصی و کیفی، شماره ۴۰، ۱۵۱-۱۲۳، تابستان (۱۳۹۷).

English:

1. Carrington Paul D. "Virtual Arbitration", 15 Ohio State Journal on Dispute Resolution, 669-674, (2000).
2. Cortés, Pablo, "Online Dispute Resolution for costumers in European Union", New York and London: Routledge, (2011).
3. Dasteel, Jeffrey H. Consumer Click Arbitration: a Review of Online Costumers Arbitration Agreements, 9 Arb. L. Rev. 1, (2017).
4. Dimov, Daniel V., "Crowdsourced Online Dispute Resolution", Thesis, Leiden University Center for Law and Digital Tech., SIKS Dissertation Series No. 2017-17, (2017).
5. Eisenberg, Theodore; Geoffrey P. Miller & Emily Sherwin. "Arbitration's Summer Soldiers: An Empirical Study of Arbitration Clauses in Consumer and Non-Consumer Contracts", 41 U. MICH.J. L. REFORM 871, (2008). Available at: <https://repository.law.umich.edu/mjlr/vol41/iss4/5> (Last Visited: 2021/01/01)
6. Ethan Katsh, "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace", Lex Electronica, Vol.10 No.3, Winter (2006).
7. Fisher, Roger & William Ure, Getting to Yes, Negotiating an Agreement without Giving up, U.S.: Random House Business Books, 2nd Edition, (1981).
8. Goodman, Joseph W., "The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites", Rev. 4., Duke Law & Tech (2006).
9. Herik .J. van den & Dimov D.W., "Towards Crowdsourced Online Dispute Resolution". Journal of International Commercial Law and Technology, V. 7, Issue: 2, pp. 99-111, (2012), Available at: <https://www.neliti.com/publications/28681/towards-crowdsourced-online-dispute-resolution>

10. Hörnle, Julia, "Online Dispute Resolution-The Emperor's new cloths? Benefits and Pitfalls of Online Dispute Resolution and its Application to Commercial Arbitration", *Int. Review of Law, Computers & Tech.*, Vol. 17, Issue. 1, pp. 27-37 (2003), Available also at: www.semanticscholar.org and www.tanfonline.com (Last visited May. 31, 2020)
11. Hörnle, Julia. (2009). "Cross-Border Internet Dispute Resolution", Cambridge: Cambridge University Press.
12. Katsh, Ethan and Janet Rifkin, "Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace", San Francisco: Jossey-Bass, (2001).
13. Lodder, Arno R. & John Zeleznikow, "Enhanced Dispute Resolution Through, the Use of Information Technology". Cambridge: Cambridge University Press (2010).
14. Martic, Dusko, "Blind Arbitration Proposal for Anonymous Crowdsourced Online Arbitration", IDT-Universitat Autònoma Barcelona, (Sintelnet WG5 Workshop on Crowd Intelligence: Foundations, Methods, and Practices, Barcelona, Catalonia, 8-9 Jan., 2014), 94-106. (Available at: <http://www.ceur-ws.org/Vol-1148/> , Last Visited: 2021/01/01)
15. Morek, Rafal, "Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology", Center for Info. Tech. & Dispute Resolutions, Working Paper (2003). Available at: <https://studylib.net/doc/5911383/regulation-of-online-dispute-resolution> (Last Visited: 2021/01/01)
16. Rainey, Daniel, "Third-Party Ethics in the Age of the Fourth Party", *International Journal of Online Dispute Resolution*, V. 1, Issue 1, (2014).
17. Rule, Colin, "Using Technology to Manage High Volume Caseloads: The eBay/PayPal Experience", Washington, DC, Nov. 1 (2010).
18. Rule, Colin, *Online Dispute Resolution for Business in EU*, San Francisco: Jossey-Bass, (2002).
19. Rule, Colin, "Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay", *University of St. Thomas Law Journal*, Vol. 13, Issue 2, Winter (2017).
20. Schellekens, M. & Vander Wees, L., "ADR and ODR in Electronic Commerce, in Prins", J. E. J. et al. (eds), *Trust in Electronic Commerce*, Kluwer Law International, The Hague. (2002)
21. Schonberger, V. Mayer, "The International Lawyer in Times of Cyberspace", in J. Drolshammer & M. Pfeifer, eds., *The Internationalization of the Practice of Law*, The Hague: Kluwer Law International. (2001),
22. Trakman, Leon E, "From the Medieval Law Merchant to E-Merchant Law" 53 *U. Toronto L.J.*, Vol. 53, No. 3, 256-304, (summer, 2003).
23. Wang, Faye Fangfel, "Online Dispute Resolution; Technology, Management, and Legal Practice From an International Perspective", Oxford: Chandos. (2009).