**Researcher Journal for Legal Sciences, ISSN: 5960-2706, Vol. 6, No. 2, December, 2025, Pages 43-54**
**DOI: https://doi.org/10.37940/JRLS.2025.6.2.3/**

# Role of Remote Trial in Resolving E-Commerce Disputes

**Hatim Anouar**
**Faculty of Law, Economics and Social Sciences,**
**Sidi Mohamed Ben Abdellah University, Morocco**
***E-mail:*** **anouar.hatim@usmba.ac.ma**

**Article Info.**
***Article Progress:***

**Received**
**01/9/2025**

**Accepted**
**11/11/2025**

**Publishing**
**29/12/2025**

**First Author**
**0000-0001-9025-2903**

## Abstract

The modern world is witnessing an unprecedented digital transition, with new challenges and issues, accompanied by a spectacular increase in e-commerce transactions. However, while e-commerce improves the efficiency and reduces the cost of transactions, it raises not only traditional disputes about the quality of products or services, but also new types of disputes that arise from the Internet.

In this article, the author attempts to examine a dilemma related to the resolution of online consumer disputes, either by adopting traditional dispute resolution methods or by finding a new method better suited to a world characterised by speed, specialisation and identity. For that, analytical and descriptive approaches were adopted in this research by analysing several scientific studies in the electronic and legal fields, in an attempt to predict the future of reliance on videoconferencing technology in the resolution of commercial disputes of an electronic nature.

The researcher has reached a number of findings, the most important finding of which is that the use of videoconferencing technology in remote trials remains an exceptional solution in criminal cases, but it is one that may be favoured in e-commerce disputes due to its characteristics, which converge with those of the former technology.

**Citation:** Hatim Anouar, In the age of the digital economy, what is the role of remote litigation in e-commerce disputes, Researcher Journal for Legal Sciences, ISSN: 5960-2706, Vol. 6, No. 2, December, 2025, Pages, 43-54.
DOI: https://doi.org/10.37940/JRLS.2025.6.2.3

This is an open-access article under the CC BY 4.0 license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Publisher: College of Law, University of Fallujah

**Keywords**: Digital Economy, E-Commerce, Remote Trial, Commercial Disputes, Fair Trial.

# دور المحاكمة عن بعد في حل في النزاعات التجارية الإلكترونية

**حاتم أنوار**
**كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية**
**جامعة سيدي محمد بن عبد الله- المغرب**
البريد الإلكتروني: anouar.hatim@usmba.ac.ma

**معلومات المقالة**

**تاريخ الاستلام**
**1/9/2025**

**تاريخ القبول**
**11/11/2025**

**تاريخ النشر**
**29/12/2025**

**الخلاصة**

يشهد العالم الحديث على انتقال رقمي لا مثيل له، برهانات وتحديات جديدة ومستحدثة، صاحبه تصاعد ملفت في المعاملات التجارية الإلكترونية. لكن التجارة الإلكترونية إن كانت تحسن من كفاءة المعاملات وتُخفّض تكلفتها، إلا أنها لا تُثير النزاعات التقليدية حول جودة المنتجات أو الخدمات فحسب، بل تُثير أيضًا أنواعًا جديدة من النزاعات التي تنشأ عن الإنترنت.

من خلال هذه المقالة، يحاول الكاتب دراسة إشكال مرتبط بالحسم بشأن حل نزاعات المستهلكين عبر الإنترنت، إما باعتماد أساليب حل النزاعات التقليدية، أو إيجاد طريقة جديدة أكثر ملاءمة لعالم يتميز بالسرعة ولا يتقيد بالاختصاص والهوية.

لأجل ذلك، تم الاعتماد على كل من المنهج التحليلي، والوصفي من خلال تحليل العديد من الدراسات العلمية في المجال الإلكتروني والقانوني، في محاولة لاستشراف مستقبل الاعتماد على تكنولوجيا التناظر المرئي في حل النزاعات التجارية ذات الصبغة الإلكترونية.

توصل الباحث لعدة نتائج، تتمثل أهمها في كون اللجوء لتقنية الفيديوكونفرنس في المحاكمات عن بعد يبقى حلا استثنائيا في القضايا الجنائية، إلى أنه حل يمكن أن يحظى بالأولوية في النزاعات التجارية الإلكترونية بالنظر للخصوصيات التي تتميز بها والتي تتلاقى مع التقنية الأولى.

**الكلمات المفتاحية:** الاقتصاد الرقمي، التجارة الإلكترونية، المحاكمة عن بعد، النزاعات التجارية، المحاكمة المنصفة.

### ١. المقدمة:

ما من شكٍّ في كون العالم الحديث يشهد انتقالًا رقميًا لا مثيل له، برهانات وتحديات جديدة ومستحدثة. فمن الصحة إلى السياحة ثم الفلاحة ... وكل ما له ارتباط بالاقتصاد يشهد على تحول رقمي مطرد. ذلك أن الثورة الرقمية غدت حقيقة واضحة المعالم في كل القطاعات الاقتصادية، تتداخل في كل عمليات الإنتاج والتبادل، وصولا إلى مرحلة الاستهلاك.

هذا، وقد انطلق النقاش حول الاقتصاد الجديد في الولايات المتحدة الأمريكية خلال تسعينيات القرن الماضي بالتزامن مع الطفرة غير مسبوقة التي شهدها الاقتصاد الوطني في مختلف المجالات. قبل أن يغدو الإنترنت سلاحا لا مفر منه، ليس للتواصل فقط، بل للتجارة أيضا. فلا تكاد توجد شركة أو مقاولة لا تعتمد على الإنترنت في التسويق لخدماتها ومحاولة الإجابة على انتظار زبائنها. كما لا يكاد يوجد شخص لا يلتجئ لخدمات من قبيل فيسبوك وتويتر وغوغل... من أجل التواصل والبحث عن معلومات واقتناء منتجات. لذلك، فإن الاقتصاد غدا، بشكل شبه كلي، "مرقمنا"[1]، تحكمه قواعد مستحدثة لا على مستوى المنافسة والتشغيل ومعدلات النمو، والمبيعات والخسائر[2].

### ١. ١. أهمية البحث:

يحظى البحث في دور المحاكمة عن بعد في حل النزاعات الإلكترونية بأهمية خاصة، بالنظر لما يتسم به من استعجال وراهنيه، تبرز بوضوح من خلال ما يتسم به النوع الأخير من خصوصيات، وما تظهره الأرقام من تصاعد ملفت في المعاملات التجارية الإلكترونية. كما يسلط هذا الموضوع الضوء على العديد من الانشغالات القانونية والقضائية التي أفرزها لجوء المحاكم لعقد جلسات عن بعد، والتحولات البنيوية التي يمكن أن تطبع نظام العدالة.

من جانب آخر، إذا كانت التجارة الإلكترونية تحسن من كفاءة المعاملات وتُخفّض تكلفتها، إلا أنها لا تُثير النزاعات التقليدية حول جودة المنتجات أو الخدمات فحسب، بل تُثير أيضًا أنواعًا جديدة من النزاعات التي تنشأ عن الإنترنت.

### ١. ٢. مشكلة البحث:

لطالما تم تقديم المحاكمة عن بعد كإحدى الحلول الممكنة للتحديات التي تطرحها الإجراءات القضائية. فكلما تحسن أداء التقنية الأخيرة نتيجة للتطور التكنولوجي المتسارع، كلما ازدادت جاذبيتها، وتعالت الأصوات المدافعة عنها والمطالبة باعتمادها داخل المحاكم، لما يمكن أن تضفيه من مرونة على الإجراءات الجنائية، وما يمكن أن تسهم به من عقلنة لإمكانية المؤسسة القضائية، دون أن يؤدي ذلك لأي تأثير كبير على ضمانات المحاكمة.

إن التوجه الأخير يدفع للتفكير حول ما إن كانت التكنولوجيا وفية وصادقة ومحايدة في نقل صورة المتقاضين الماثلين عن بعد، وبالتالي الاستعاضة عن مثولهم المادي والشخصي أمام المحكمة وما يطرحه من إكراهات. هل صحيح أن تكنولوجيا المناظرة المرئية وسيلة تقريب متباعدين وتقليص للمسافة بينهما كما يبدو ظاهريا؟ هل يمكن لجلسات المحاكمة الافتراضية للمتقاضين في النزاعات التجارية أن تأخذ مكان جلسات المحاكمة التقليدية التي تستند على مثولهم الشخصي أمام هيئة الحكم؟

أمام هذه التساؤلات تبقى الأنظمة القانونية أمام خيار حاسم بشأن حل نزاعات المستهلكين عبر الإنترنت: إما اعتماد أساليب حل النزاعات التقليدية التي اعتمدتها أنظمتنا القانونية لمئات السنين، أو إيجاد طريقة جديدة أكثر ملاءمة لعالم لا يتقيد بالاختصاص والهوية.

### ١. ٣. أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى استكشاف نقاط قوة المحاكمات وضعفها عن بعد باستخدام تكنولوجيا التناظر المرئي، والوقوف على حدود فاعليتها في حل النزاعات التجارية ذات الطابع الإلكتروني. تتفرع عن هذا الهدف المركزي الأهداف الفرعية التالية:

- البحث في إمكانية اعتبار تكنولوجيا المحاكمة عن بعد آلية قادرة على ضمان إنفاذ حقوق المستهلكين، بما يعكس متطلبات الفضاء الإلكتروني على نحوٍ كافٍ.
- توفير الثقة والاتساق للمستهلكين والشركات في حل النزاعات التجارية ذات الطابع الإلكتروني، وبالتالي تسهيل نمو التجارة الإلكترونية، والاستفادة الكاملة من الإمكانات الاقتصادية، وتوفير حماية حقيقية للمستهلك عبر الإنترنت.
- استكشاف التحديات المحتملة التي تواجه التطوير الحالي لتسوية المنازعات عبر الإنترنت، والتغلب على هذه العوائق التقنية من خلال إرساء مجموعة من الأسس والقواعد المشتركة للاعتراف بتسوية المنازعات عبر الإنترنت وإدارتها وتطبيقها في سياق عابر للحدود.

### ١. ٤. منهج البحث:

لأجل ذلك، تم الاعتماد على المنهج التحليلي، من خلال العمل على تحليل العديد من الدراسات العلمية والآراء العلمية للعديد من المتخصصين في المجال الإلكتروني والقانوني، والمنهج الوصفي من خلال وصف موضوع الدراسة وعناصره وتحليلها في محاولة لاستشراف مستقبل الاعتماد على تكنولوجيا التناظر المرئي في حل النزاعات التجارية ذات الصبغة الإلكترونية.

### ١. ٥. خطة البحث:

(1) Bourreau, M., & Pénard, T. Introduction. L'économie numérique en question. Revue d'économie industrielle, 2016. doi:10.4000/rei.6437

(2) Colin, N., Landier, A., Mohnen, P., & Perrot, A, Économie numérique. Notes du conseil d'analyse économique, vol :7, No :26, 2015. Doi: 10.3917/ncae.026.0001

في هذه المقالة، سيتم تناول تسوية المنازعات التجارية الإلكترونية عن بعد، أي المدعومة بتكنولوجيا الفيديوكونفرنس، والتي تستخدم تكنولوجيا المعلومات للمساعدة في حل النزاعات التي يتولى حلها البشر. ولن يتم التطرق إلى تسوية المنازعات عبر الإنترنت القائمة على التكنولوجيا، والتي تعتمد كليًا على خوارزميات الكمبيوتر والذكاء الاصطناعي في محاكاة عملية صنع القرار البشري.

لأجل ذلك، سيتم تقسيم المقالة لمبحثين، وفقا للآتي: المبحث الأول: المحاكمة عن بعد: عناصر القوة ومكامن الضعف، المبحث الثاني: خصوصية المحاكمة عن بعد في النزاعات التجارية الإلكترونية

### ٢ . المحاكمة عن بعد: عناصر القوة ومكامن الضعف

إن المحكمة، كساحة للعدالة، كانت دائما مرادف لمكان القاضي. هذه العلاقة التي حافظت على ثباتها لأمد بعيد، دفعت تكنولوجيا المناظرة المرئية لزعزعتها. ذلك، أن ولوج الكاميرات، شاشات التلفاز، ومكبرات الصوت ورابط إنترنت بين المحكمة والسجن، سمح للقاضي بترأس الجلسات عن بعد على شاشات التلفاز؛ وهو ما مكن من الحد من تأثير التباعد المكاني والزماني، من خلال فتح المجال للتواصل عن بعد. هذا النمط الجديد من التواصل القضائي أفرز حوله العديد من الانشغالات القانونية، خصوصا في ظل ما يطرحه من إيجابيات (المطلب الأول)، وما يمثله من تحديات مثله مثل أي نمط آخر من أنماط التكنولوجيا (المطلب الثاني).

#### ٢ .١ . عناصر قوة التقنية

دائما ما تم النظر للمؤسسة القضائية كجهاز محافظ وعصي عن التحديث[١]. لكن، شيء فشيء، وتحت ضغط الكلفة العالية للعدالة، والسير الحثيث نحو التحديث، غدى مطلب رقمنة العدالة أمر لا مفر منه، بل اتسع نطاقه وتعدد مؤيدوه، وتعززت شرعيته القانونية والاجتماعية، خصوصا في ظل الأزمة الصحية الأخيرة، والتي دفعت نحو تسريع اللجوء لتكنولوجيا الفيديوكونفرنس (**vidéoconférence**) خلال فترة الاغلاق الصحي، بغية عقد جلسات المحاكمة عن بعد، تجنبا لشلل المؤسسات القضائية وضمان استمراريتها.

من هذا المنطلق، يعرف الباحثين دومولان وليكوب **Dumoulin et Licoppe** تقنية الفيديوكونفرنس باعتبارها "تكنولوجيا معلومات وتواصل تسمح بالتواصل عن بعد من خلال الربط بالصوت والفيديو، بالرغم من التباعد الجغرافي"[٢]، إذ تسمح لشخصين أو أكثر في أماكن مختلفة من أن يرى بعضهما الآخر، ويتفاعلا بينهما خلال الزمن الحقيقي[٣].

على الصعيد القضائي، ظهرت الحاجة لتقنية المناظرة المرئية في المحاكمات لأول مرة في البلدان ذات المساحة الترابية الشاسعة، لكن تطور وسائل الاتصال وضرورة الاقتصاد في الزمن والنفقات أسهم في التوسيع من دائرة استعمالها[٤]. ففي دراسة أجراها باحث أمريكي أظهرت أن اللجوء لتقنية المناظرة المرئية في المساطر القضائية تعزز من فعالية الولوج للعدالة من خلال السماح لأنظمة المساعدة القضائية للولوج لمناطق من الدولة لم تحظَ ببنية خدماتية كافية[٥].

في هذا الإطار، كثيرا ما طرحت الحكومات - اعتبر المجلس الأعلى للسلطة القضائية في المغرب المحاكمة عن بعد خيار استراتيجي[٦]- والعديد من الباحثين تقنية المناظرة المرئية، والتكنولوجيا بشكل عام، كآلية للاقتصاد في الزمن والكلفة، وآلية تطبع الإجراءات الجنائية بنوع من المرونة والعقلنة، من خلال الحد من التعقيدات الإجرائية، خصوصا تلك المرتبطة بالزمن القضائي ونقل المتهمين من المؤسسات السجنية للمحكمة، وهو ما يكسب المحاكمة الجنائية نوعا من البساطة، ومن ثم السرعة، وبالتالي تمكن المؤسسة القضائية من الوفاء بالتزاماتها تجاه المرتفقين.

ذلك، أن ولوج الكاميرات، شاشات التلفاز، ومكبرات الصوت ورابط أنترنت بين المحكمة والسجن، سمح للقاضي بترأس الجلسات عن بعد على شاشات التلفاز[٧]؛ وهو ما مكن من الحد من تأثير التباعد المكاني والزماني، من خلال فتح المجال للتواصل عن بعد[٨].

(1) Laurence, D., & Licoppe, C, Justice et visioconférence : les audiences à distance. Genèse et institutionnalisation d'une innovation, 2009, p, 02. Récupéré sur https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00433880/

(2) Dumoulin, L., & Licoppe, C, Trial at a Distance: Videoconference Technology as a Policy Tool? Dans Proceedings of the International Conference in Public Policy. Milano, 2015, p, 07.

(3) Bellone, E, Private Attorney- Client Communications and the Effect of Videoconferencing in the Courtroom. Journal of International Commercial Law and Technology, vol:8, No:1, 2013, p, 24.

(4) Evert-Jan van der Vlis, Videoconferencing in criminal proceedings. In S. Braun, & J. Taylor, Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings. Brussels : Intersentia, 2012, p. 11.

(5) zorza, R, Video conferencing for access to justice: An evaluation of the Montana experiment. Legal Services Corporation, 2007, p. 34.

(6) Conseil Supérieur du Pouvoir Judicaire, Les mesures stratégiques prises par le Conseil Supérieur du Pouvoir Judiciaire au cours de la période d'état d'urgence sanitaire : gouvernance, solidarité, communication. Rabat, 2020, p. 41.. Récupéré sur https://www.cspj.ma/fr/documents/publications.

(7) Rowden, E, Remote judging: the impact of video links on the image and the role of the judge. International Journal of Law in Context, vol:14, No:4, 2018, p. 504. doi:10.1017/S1744552318000216

(8) Bellone, E, Private Attorney- Client Communications and the Effect of Videoconferencing in the Courtroom. Journal of International Commercial Law and Technology, vol:8, No:1, 2013, p, 06.

من جهة أخرى، يتم في العديد من الأحيان تقديم تقنية الفيديوكونفرنس المستعملة في المحاكمة على أنها تعزز من احترام مبدأ الشفوية، وتضفي عليه المزيد من المرونة، باعتبار أن الخبراء والشهود ومختلف الأجهزة المساعدة للعدالة يمكن إشراكهم بشكل فاعل في المحاكمة، حيثما كان مكان تواجدهم. في هذا الاتجاه، تساهم هذه التقنية في الحصول على ترجمة للغات نادرة وفي أمد زمني معقول(١).

على صعيد آخر، إن تقنية الفيديو تبقى مفيدة في وضعيات يكون مستوى الضغط العاطفي مرتفع، وفي الحالات التي يتم فيها مناقشة أسئلة جد حساسة. هذا المعطى، أكدته دراسة أجراها أستاذ علم النفس **Holly Orcut** وآخرون، حيث توصلوا إلى أن شهادة القاصرين عن بعد – كانوا عرضة لاعتداءات جنسية - تكون أكثر دقة وتحديد، وأكثر صدقية وتجانس عند مثولهم عن طريق المناظرة المرئية، وذلك راجع لكون التقنية الأخيرة تحجب العديد من المؤثرات البصرية التواصلية التي كان من المفروض أن تظفي المزيد من الحساسية على الشهادة(٢).

في نفس الاتجاه، وبعد مرور سنة على انطلاق تجربة المحاكمة عن بعد في المغرب، تم تنظيم يوم دراسي حول موضوع "التقاضي عن بعد وضمانات المحاكمة العادلة"، في ٢٧ أبريل ٢٠٢١ بالمعهد العالي للقضاء بالرباط، من قبل وزارة العدل بشراكة مع المجلس الأعلى للسلطة القضائية والمجلس الوطني لحقوق الإنسان ورئاسة النيابة العامة والمندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج وجمعية هيئات المحامين بالمغرب، وقد خلص المشاركون إلى كون نظام المحاكمة عن بعد لا يشكل من حيث المبدأ مساس بالمحاكمة العادلة أو تهديدا لها، طالما احترمت مبادئ الضرورة والتناسب والشرعية وسيادة القانون والتوازن بين الأطراف، وحقوق الدفاع، كما أوصوا بضرورة التسريع بمراجعة قانوني الإجراءات الجنائية والمدنية لتنظيم المستجدات المتعلقة بالرقمنة وإدماج المقتضيات المتعلقة بالمحاكمات عن بعد في المجالين الجنائي والمدني(٣).

### ٢.٢. مكامن الضعف

كثيرا ما تم عرض تقنية المناظرة المرئية باعتبارها وسيلة تحقق التواصل بأقل تكلفة، ودون أن تحدث أي تغيير فعلي على مستوى شروط المحاكمة العادلة. إذ غالبا ما يتم الدفاع عن هذه التقنية باعتبارها لا تنتج أي ضرر ملموس على المحاكمة من دون تقديم أي دليل علمي على ذلك. كما لو أن الحضور عن بعد لجلسات المحاكمة يقوم مقام الحضور وجها لوجه، بل ويمكن أن يأخذ مكانه، في حين تبقى الحقيقة خلاف ذلك.

لقد مثل اللجوء لتقنية الفيديوكونفرنس خلال المحاكمات نمطا جديدا من التواصل القضائي، أفرز حوله العديد من الانشغالات القانونية، همت بالخصوص تأثيره على مبدأ الحضورية والشفوية، باعتبارهما الضمانتين الأساسيتين المتواجدتين في قلب التحول.

ذلك أن اعتماد تقنية الفيديوكونفرنس في المحاكمة الجنائية تدفع للتأسيس لنظام شفوية آخر: "شفوية افتراضية"، غير المعمول به في الحالة العادية، كما تعطي مدلولا جديدا للحضورية: "الحضورية الافتراضية"، وهو ما يمكن أن يؤثر على وسائل تشكيل الحقيقة القضائية، ويدفع التشريعات لإعادة تعريف هذه المفاهيم، وهو الأمر الذي يحيلنا على إشكال آخر لا يقل أهمية عن الأول والمتمثل في التوصيف الذي سيعطيه القاضي للحكم الصادر في إطار المحاكمة عن بعد (حضوري، أم بمثابة حضوري، أم غيابي).

من جهة أخرى، يبقى أول ما يتبادر إلى الذهن عند رؤية صور الجلسات عن بعد إطار الرؤيا المحدود الذي تتيحه المناظرة المرئية، ونقلها لصورة محدودة الإطار لجلسة المحاكمة؛ حيث يتم الربط بين مكانين متباعدين من خلال شاشتين تبين الأولى صورة جزئية لأحد أطراف الدعوى، في حين تظهر الثانية صورة لجزء من جلسة المحاكمة وأخرى للطرف الآخر، حسب توجيه الكاميرا.

استنادا لما سبق، يتضح أن محدودية إطار الرؤيا الذي يطبع تكنولوجيا الفيديوكونفرنس يجعل العديد من المعالم والعناصر أكثر رؤية، في حين يضعف من إمكانية رؤية أخرى، مقارنة بأي تواصل يتم وجها لوجه(٤). أكثر من ذلك، يحد هامش التصوير المحدود للكاميرا من مساحة مساحة حركة باقي الفاعلين القضائيين، وهو ما سيؤثر فيما بعد على تصوراتهم وانطباعاتهم حول المحاكمة.

إلى جانب إطار الرؤيا المحدود الذي يؤسس للحضور الافتراضي للأطراف والتأثير الخاص لنقطة توجيه الكاميرا، تبرز نقيصة جوهرية أخرى تطبع تقنية الفيديوكونفرنس، تتمثل في عجزها عن نقل كل تفاصيل التواصل التفاعلي، وهو ما يضفي عليها المزيد من الضعف والمحدودية، ويجعلها بعيدة عن أخذ مكان التواصل وجها لوجه. فإذا كان من المفترض أن التكنولوجيا الأخيرة، من خلال التقريب الافتراضي، تسهم في إلغاء المسافة التي يخلقها التباعد الجسدي بين الأطراف والمحكمة، لكنها في حقيقة الأمر تسهم في خلق مسافات جديدة وعراقيل من نوع آخر تؤثر على حرية التفاعل التواصلي، وتضيف للتباعد الجسدي بين الأطراف والمحكمة أنواع أخرى من التباعد يكون لها تأثيرها المحدد على قرار المحكمة: تباعد تواصلي، وتفاعلي، ونفسي، وإنساني...

من هذا المنطلق، أظهرت العديد من الانتقادات عجز تكنولوجيا الفيديوكونفرنس المستخدمة خلال المحاكمات عن بعد عن نقل حركات اليد، وتعابير الوجه، والنظرات، فهي لا تظهر سوى صور الأشخاص، ولا تعطي نفس المعلومات المرئية والمسموعة مثل التواصل وجها لوجه. فحتى مع تكنولوجيا صورة وصوة عالية الجودة، وفي ظل شروط أمثل للتواصل بين الأطراف والمحكمة، تبقى المناظرة المرئية عاجزة عن تعويض الحضور وجها لوجه.

(1) Bossan, J, La visioconférence dans le procès pénal : un outil à maîtriser. Revue de science criminelle et de droit pénal comparé, vol :4 ; No :4, 2011, p. 810. doi:10.3917/rsc.1104.0801

(2) Orcutt, H., Goodman, G., Tobey, A., Batterman-Faunce, J., & Thomas, S, Detecting deception in children's testimony: factfinders' abilities to reach the truth in open court and closed-circuit trials. Law Hum Behav, vol :25, No :4, 2001, p. 357-363. doi:10.1023/a:1010603618330

(3) Conseil National des Droits de l'Homme, Droits de l'homme en 2021. Rabat, 2022, p. 95.

(4) STORCK, J., & SPROULL, L, Through a Glass Darkly What Do People Learn in Videoconferences? Human Communication Research, vol:22, No:2, 1995, p. 200. doi:10.1111/j.1468-2958.1995.tb00366.x

إضافة إلى ما سبق، تحول تقنية الفيديو دون أي تواصل بين الخصوم باستعمال النظر أو أي إدراك للاتجاه الذي يتخذه البصر[١]، في حين أن نظرات الشخص، والجهة التي يتركز عليها نظره ومدى حفاظه على تواصله البصري مع مخاطبه، كلها عناصر أساسية حمالة بجملة من المعطيات الشخصية، تستخدم في تشكيل الانطباع حول الآخر.

باختصار، إن إطار الرؤية المحدودة التي تتسم بها تقنية الفيديوكونفرنس، وعجزها عن نقل الخطاب غير اللفظي، أضف إلى ذلك ما يتبعها من أعطاب محتملة، كلها تطرح العديد من الإشكالات التقنية المرتبطة بطريقة تقديم المتهم أمام مختلف الفاعلين في المحاكمة، وكذلك طريقة عرض مختلف المشاركين في الجلسة أمام المتهم، وبالنتيجة طريقة التلطيف من تأثير العرض بالفيديو على التفاعلات والتصورات المتبادلة بين مختلف المشاركين[٢]. بعبارة أخرى، تعيد تكنولوجيا التواصل والمعلومات تشكيل الممارسات الاجتماعية، والسياسية والاقتصادية؛ وتحدث العديد من التغيرات[٣]، في مختلف المجالات وعلى العديد من المستويات، خصوصا فيما يتعلق بالمجال القضائي.

تأسيسا على ما سبق، يتضح أن تقنية المناظرة المرئية تضفي المزيد من الهشاشة على العملية التواصلية بين الأطراف – خصوصا المتهم والضحية - والمحكمة، ومن ثم تعكس مدى ضعف الحضور الافتراضي؛ ليبقى الحضور المادي الأقدر على نقل أكبر قدر ممكن من التفاصيل الملاحظة. فهي الوسيلة الآمنة والأكثر شفافية في نقل مدلول الكلمات أو أي تعديل يطال الصوت، سرعة الكلمات، الإشارات غير اللفظية المرتسمة على المحيا وعلى باقي أطراف الجسد، تعطي صورة ناصعة لمختلف المحيط التواصلي، وهو ما يمهد بشكل سليم لتشكيل الانطباع والفهم الجيد والصحيح للآخر، وبالتالي الإحساس به وبحضوره. بالنسبة لغوفمان **Goffmann**، فإن التواصل لا ينحصر فقط في تبادل العبارات والرسائل، بل يقتضي بالأساس التفاعل حيث كل وضعية كل تعبير جسدي يحيل على بعد تواصلي لا غنى عنه، لذلك فالتواصل وجها لوجه يبقى وحده القادر على معنى الحمولة التواصلية للمتخاطبين، ووحده الذي يبقى حمال لحقيقة متعددة الأبعاد، يتيح إمكانية مراقبة كل تحركات المتخاطب[٤].

بالمقابل، يحول اللجوء لتقنية المناظرة المرئية في المحاكمة دون المثول المادي للأطراف المتخاصمين، الأمر الذي يؤثر بشكل جوهري على نوعية النقاشات، ويدفع نحو بروز نوع جديد من الشفوية، وبالتالي تحدث تغيير جوهري في مسار تشكيل الحقيقة القضائية[٥]. زد على ذلك، أن تقنية الفيديوكونفرنس تحد من قدرة الأطراف ومحاميهم على مواجهة الشهود، وتضعف من إمكانية الاستجواب المضاد لهم ومناقشتهم[٦]؛ كما تضعف من إمكانية تقييم القضاة لمصداقية التصريحات المدلى بها في حالة المحاكمة عن بعد، عكس ما هو عليه الأمر في في الحالة التي يمثل فيها الأطراف بصفة شخصية. في نفس الاتجاه، تسهم تقنية التواصل عن بعد خلال الجلسة في خلق حاجز بين لغة النقاش القضائي ولغة الإشارة والجسد التي تبقى عنصرا لا غنى عنه لأي فهم سليم لتصريحات المتقاضين، وهو ما يؤدي لإضعاف جودة أي تفاعل إنساني[٧].

كل هذا يدفع نحو إفقار وإضعاف النقاشات التي تتم خلال الجلسات نتيجة للإكراهات التي تفرضها التكنولوجيا، من أعطاب تقنية وعدم ثبات الاتصال بشبكة الأنترنت، وضعف جودة الصوت والصورة وخضوعهما للعديد من المؤثرات واستمرار العديد من المشاكل التقنية المرتبطة بالأجهزة، وهو ما يؤدي بالمحكمة وبالأطراف للتقليل من الأسئلة المطروحة، وفي بعض الأحيان إلغاءها حتى لو كانت ذات أهمية.

خلاصة القول، أن تقنية الفيديوكونفرنس المستخدمة لتسهيل مثول الأطراف عن بعد، وإن كانت تبدو في حالة تلاءم مع مبادئ الفعالية، الشفافية والحيادية، إلا أن الأبحاث التجريبية العلمية في مختلف المجالات تكشف عكس ذلك. فالدراسات أثبتت أن كل الجوانب الشكلية للعرض الذي يتم من خلال المحاكمة عن بعد تمارس تأثير على قرار المحكمة، فزاوية الضوء تؤثر على حدود التعاطف، وقرب الكاميرا من المخاطب تؤثر على تصورنا له، كما أن إدراك المشاعر يرتبط بجودة الصورة المقدمة[٨].

إن المحاكمة عن بعد تؤثر على علاقة الأطراف بمحاميهم من خلال تغيرها بشكل جذري وإضعافها سواء قبل المحاكمة، وإثناءها أو بعدها، وهو ما ينعكس سلبًا على دفاع المحامي، إذ يمكن أن تحدث تغييرًا مهما في علاقة المحام بموكله من خلال إضعاف الإمكانات التواصلية بينهما، وقدرة المحامي على الحصول على معلومات تساعده في دفاعه؛ كما تحد من أي إمكانية تواصلية للمتهم وتوجيه أسئلة للمحكمة، وتحرمه من دعم ومساندة الأسرة والأصدقاء خلال الجلسة، وحتى لو حضروا لا يكون لذلك أهمية كبيرة، ما دام الأطراف ماثلون على شاشة، كل هذا يعيق الدفاع أمام المحكمة، ويسهم بالتالي في إضعاف الثقة في نظام العدالة الجنائية.

(1) Slovák, P, Effect of Videoconferencing Environments on Perception of Communication. Journal of Psychosocial Research on Cyberspace., vol:1, No :1, 2007.

(2) Poulin, A, Criminal Justice and Videoconferencing Technology: The Remote Defendant. Tulane Law Review, vol:78, No:4, 2004, p. 1106.

(3) Bellone, E, Op cit, p. 12.

(4) Milburn, P, Juger par écran interposé : une révolution anthropologique. Actualité Juridique Pénal, 2019, p. 02. Récupéré sur https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00433880

(5) Danet, J, vers une nouvelle oralité. Les Cahiers de la Justice, vol :2, No :2, 2011, p. 82. doi:10.3917/cdlj.1102.0073

(6) Johnson, M. T., & Wiggins, E. C, Videoconferencing in Criminal Proceedings: Legal and Empirical Issues and Directions for for Research. Law & Policy Journal, vol:28, No:2, 2006, p. 218. doi:10.1111/j.1467-9930.2006.00224.x

(7) Gibbs, P, Defendants on video–conveyor belt justice or a revolution in access. London: Transform Justice, 2017, p. 17.

(8) Janin, M, la visioconférence à l'épreuve du procès équitable. les cahiers de la justice, vol :2, No:2, 2011, p. 18-19. doi:10.3917/cdlj.1102.0013

لكل هذه الاعتبارات، يمكن القول على أن ساحة القضاء ليست كأي مكان، فهي ساحة تبقى محتفظة بطقوسها الخاصة[١]، بقواعدها الإجرائية ونقاشاتها المعقدة؛ في حين أن التقنية لا تقدم سوى صورة للخصوم جافة وخادعة، تحد من أي تواصل وتفاعل إنساني، وهو ما سيضعف الحضورية، وبالنتيجة سيحد من الشفوية، وينعكس سلبا على دفاع المحامين، بل على أي توازن ممكن في الحقوق بين أطراف الخصومة، وبشكل عام على إنصاف المحاكمة.

### ٣. خصوصية المحاكمة عن بعد في النزاعات التجارية الإلكترونية

لا يوجد تعريف موحد للتجارة الإلكترونية، ربما بسبب التطور المستمر لمختلف وسائل المعاملات الإلكترونية. ويمكن القول أن هناك تعريف واسع وضيق للتجارة الإلكترونية، وذلك حسب التكنولوجيا المستخدمة ونطاق الأنشطة التجارية التي تغطيها. فيما يتعلق بالتكنولوجيا، يشمل النطاق الواسع للتكنولوجيا أي نوع من أنواع التكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك الشبكات الخارجية والتطبيقات الأخرى التي تعمل عبر الإنترنت، والاتصالات التقليدية مثل الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني التقليدي. أما في التعريف الضيق، فيقتصر نطاق التكنولوجيا على استخدام الإنترنت[٢].

وفقًا لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يُعرَّف نوع الأنشطة التجارية للتجارة الإلكترونية تعريفًا ضيقًا بأنه "بيع أو شراء سلع أو خدمات، تتم عبر شبكات الحاسوب بأساليب مصممة خصيصًا لغرض استلام أو تقديم الطلبات".٣ وقد عرَّف باحثون آخرون التجارة الإلكترونية تعريفًا أوسع بأنها "أي نوع من المعاملات التي تتم باستخدام التكنولوجيا الرقمية"[٣]. من خلال التعاريف السالفة يمكن تحديد خصائص التجارة الإلكترونية باعتباره مدخلا لتحديد نوع الحل المقترح للنزاع.

#### ٣.١. النزاعات التجارية الإلكترونية: السمات والخصائص

انطلاقا من التعاريف التي تم إدراجها سابقا، يمكن القول على أن النزاع التجاري الإلكتروني يتميز بأربع سمات أساسية وهي:
السمة اللحظية لهذا النزاع؛ كلفته المنخفضة؛ كونه نزاع عابر للحدود؛ وفي الأخير السمة الافتراضية للنزاع.

##### ٣.١.١. نزاع افتراضي

اعتبارا لكون المنازعات التجارة الإلكترونية هي معاملات إلكترونية فهي بالضرورة تُجرى بين الأطراف عبر الإنترنت. إن ما يصطلح عليه "بالعالم الافتراضي" هو فضاء متصل بالإنترنت، يُمكن الوصول إليه إما عن طريق برنامج حاسوبي أو موقع إلكتروني، حيث يُمكن للعديد من الأشخاص التفاعل مع بعضهم البعض[٤]، تبادل المعلومات إلكترونيًا بدلًا من إرسال واستقبال المستندات الورقية.

في هذا الإطار، يُمكن للأطراف تسليم المنتجات أو الخدمات الرقمية عبر الإنترنت، كما يمكن لهم إجراء الدفع إلكترونيًا، إما بعملة افتراضية أو بعملات بلد مُحدد. كل هذه العناصر مجتمعة تجعل التجارة الإلكترونية تُسهّل المعاملات عبر الحدود من خلال تحقيق رفع للعوائق التقليدية التي تُشكّلها التفاوتات الجغرافية واللغوية والثقافية بين البلدان[٥].

ومما لا شك فيه أن النزاعات قد تنشأ أيضًا من المعاملات الافتراضية. يُعدّ حل نزاعات التجارة الإلكترونية باستخدام تسوية المنازعات عبر الإنترنت أكثر عمليةً، إذ تُجرى هذه المعاملات أيضًا في الفضاء الافتراضي حيث يجتمع الأطراف ويُبرمون علاقات تعاقدية. وفي تسوية المنازعات عبر الإنترنت، لا يحتاج الأطراف إلى الالتقاء شخصيًا، ويمكنهم حل النزاعات بتكلفة منخفضة وبطريقة فعّالة.

##### ٣.١.٢. نزاع عابر للحدود

تتسم البيئة التي تجرى فيها المعاملات التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت ببيئتها الافتراضية، وما قد يترتب على ذلك من عواقب واقعية وقانونية.

فيما يتعلق بتحديد الاختصاص القضائي للمنازعات التجارية، فهي تختلف من دولة إلى أخرى، فهناك من يرجعها لموطن الأطراف (مكان إقامة المدعى عليه)، أو مكان تنفيذ العقد، أو مكان إبرامه. وفي العقود الإلكترونية، وفي حال عدم وجود اتفاق بين الطرفين على مكان تنفيذ العقد، يُفترض أن يكون موطن المشتري هو مكان تنفيذ العقد في حالة المنتجات الرقمية، وأن يكون مكان استلام المنتج هو مكان تنفيذ العقد في حالة المنتجات المادية[٦].

إن ما يطبع النزاعات التجارة الإلكترونية من كونها عابرة للحدود يجعلها تخلق حالة من عدم اليقين القانوني لدى الأطراف سواء فيما يتعلق بتأكيد الاختصاص القضائي والراجع لسبب اختلاف القواعد الوطنية في تنظيم منازعات التجارة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، حتى في حال صدور الحكم، تظل الإشكالات المرتبطة بالتنفيذ متوقعة، خصوصا فيما يتعلق بالدول الأجنبية.

(1) Kaminski, D, que font faire les technologies à la justice pénale ?" Déviance et Société vol :37, No.03 2013, p. 263. https://doi.org/10.3917/ds.373.0255.
(2) Zheng, J. Introduction. In: Online Resolution of E-commerce Disputes. Springer, 2020, p. 16. doi:10.1007/978-3-030-54120-54120-0_1
(3) Ibid.
(4) Passma, M. H, Transactions of virtual items in virtual worlds. Alb. LJ Sci. & Tech., vol:18, 2008, p. 259.
(5) Zheng, J, Op cit, p. 22.
(6) Gillies, L, Electronic commerce and international private law: A study of electronic consumer contracts. London: Routledge, Routledge, 2016, p. 11.

التجارة الإلكترونية هي أكبر وأسرع الأسواق الاقتصادية نموًا في العالم. فهي توفر للمستهلكين عبر الإنترنت مجموعة واسعة من المنتجات والشركات ذات قاعدة عملاء هائلة. وقد أثر العدد المتزايد لمستخدمي الإنترنت على نمو التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين. لقد تجاوزت التجارة الإلكترونية حدود الفضاء، وغيّرت نمط التجارة، وخفّضت تكلفة المعاملات، وحسّنت كفاءتها[١].

إن النزاعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية إن كان لها من سمة تميزها فهي أن المتضرر فيها غالبا ما يكون هو المستهلك، الحلقة الأضعف بالنضر لضعف قدراته التفاوضية في مواجهة الشركة أو المقاولة التجارية[٢].

إن النزاعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية تطرح العديد من التحديات المرتبطة بكون المتخاصمين – البائع والمشتري – غالبا ما يكونان متباعدين، وفي العديد من الأحيان يصل هذا التباعد لحد وجودهم في بلدان مختلفة وبعيدة. وفي حال اختار المتضرر سلوك الطريق القضائي للحصول على تعويض عن الضرر الذي أصابه يكون ملزما بتكبد عناء التنقل ورفع دعوى قضائية أمام المحكمة التي يوجد في دائرتها المقر الرئيسي للبائع أو مكتبه التجاري الرئيسي، وذلك في تماشي مع ما تنص عليه الأنظمة القانونية العالمية الحالية. بصيغة أخرى، في حال قرر ضحية النزاع التجاري الإلكتروني رفع دعوى قضائية يتطلب منه ذلك وهو المدعي البعيد المسافة رفع دعوى قضائية في نطاق اختصاص المدعى عليه، الأمر الذي سيضطر منه السفر لمسافات طويلة لحضور المحاكمات، مع احتمالية تعدد الجلسات وهو ما سيضطر كل من المدعي والمدعى عليه إلى إنفاق وقت ومال كبيرين على التقاضي[٣].

لذلك، إن قرر المتضرر رفع دعوى قضائية فإنه يكون مضطرا إلى دفع تكاليف تقاضي باهظة من جهد وقته وماله، خصوصا في حال تعدد جلسات المحاكمة وطولها. وفي بعض الأحيان يكون حجم معاملات التجارة الإلكترونية بين المستهلك والبائع صغيرا مقارنة بتكلفة التقاضي أمام محاكم تقليدية وما تتطلب من تنقلات متعددة لحضور الجلسات.

### ٣.١.٣. الكلفة المنخفضة للنزاع

عرفت مبيعات الشركات والمستهلكين توسعا بوتيرة أسرع خلال الحقبة الأخيرة. وقد حظيت الأسواق الإلكترونية الكبرى (الشركات العملاقة مثل أمازون وعلي بابا) بالجزء الأكبر من إجمالي مبيعات التجارة الإلكترونية عبر الحدود. وقد أظهرت الدراسات أن هذا التزايد على مستوى التجارة الإلكترونية يولد نزاعات متزايدة، وغالبا منخفضة القيمة وكبيرة الحجم، مترتبة عن المعاملات التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين وبين المستهلكين التي تتم عبر الأسواق الإلكترونية العابرة للحدود[٤].

### ٣.١.٤. السمة اللحظية

ما من شك في أن شبكة الأنترنت تسهل لحد بعيد المعاملات ذات الطبيعة الإلكترونية، هذا الأمر ينعكس على نزاعات التجارة الإلكترونية والتي تتسارع بوثيرة متصاعدة. إن سهولة الوصول لشبكة الأنترنت تمكن الوسطاء من توفير أسواق شاسعة النطاق للمستهلكين وهو الأمر الذي يسمح لهم بإبرام المعاملات بكفاءة أكبر. إذ بمجرد عثور العملاء على المنتجات أو الخدمات التي تلبي احتياجاتهم من الأسواق، يمكنهم تقديم طلباتهم ببضع نقرات فقط أو إبرام عقود خدمات مع التجار بمجرد إجراءات معينة، مثل تصفح المواقع الإلكترونية[٥].

من ناحية أخرى، تُظهر الأبحاث أن العملاء نادرا ما يقرؤون الشروط عند إبرامهم عقودًا إلكترونية مع التجار[٦]. وبالمقارنة مع نظرائهم نظرائهم في التجارة الواقعية، اتسع نطاق عدم التماثل في المعلومات بين العملاء والتجار، حيث لم يلتقِ العملاء بالتجار في إطار التجارة الإلكترونية، ولم تتح لهم فرصة فحص جودة المنتجات أو الخدمات قبل إبرام المعاملات.

### ٣.٢. لماذا المحاكمة عن بعد في النزاعات التجارية الإلكترونية؟

يمثل الحق في الوصول إلى قاضي والحق في الولوج إلى المحكمة حقًا أساسيًا من حقوق الإنسان التي كفلتها العهود والمواثيق الدولية للمتقاضين. لكن في عصر الاقتصاد الرقمي أصبحت التحديات المرتبطة بتسهيل ولوج ضحايا نزاعات التجارة الإلكترونية للعدالة وتكريس الضمانات القانونية اللازمة نقاط خلاف قانونية حاسمة تفرض نفسها بشكل ملحوظ.

ليظل التساؤل دائما قائما، ومرتبط بكون إنصاف وعدالة المحاكمة يقتضي فقط احترام الإجراءات والضوابط القانونية ولو جاء ذلك على حساب مصالح الأطراف أي على حساب الوقت والتكلفة؟ أم أن الإنصاف والعدالة الحقيقيين يتمثلان في الموازنة بين ضرورة احترام الإجراءات القانونية المتطلبة، والمحاكمة في وقت وبكلفة معقولة وعادلة؟

### ٣.٢.١. فيما يخص إنصاف وعدالة المحاكمة

إن اللجوء لتقنية الفيديوكونفرنس، في كل ما يخص العدالة الجنائية، وعلى الخصوص جلسات محاكمة المتهم عن بعد، يجب أن يكون محصورا في حالات استثنائية وبشكل جد ضيق، كأن تقتضي ذلك الالتزامات الأمنية العالية، الحفاظ على النظام العام، حماية الحق في الحياة وتوفير الأمن للشهود والضحايا، وحالة الجرائم الخطيرة جدًّا...

(1) Qin, Z., Wang, G., Deng, W., & Hao, Y. Introduction to E-commerce. Berlin: Springer, 2025.
(2) Perritt, H, Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR. Ohio St. J. of Disp. Resol, vol:15, 2000, p.675.
(3) Huang-Chih, S. (2020). Can Online Courts Promote Access to Justice? A Case Study of the Internet Courts in China. Computer Law & Security Review, vol:39, 2020, p. 2. doi:10.1016/j.clsr.2020.105461
(4) Habuka, H., & Rule, C, The promise and potential of online dispute resolution in Japan. Int J Online Disput Resolut, vol:2, 2017, p. 74-90.
(5) Zheng, J, Op cit, p. 25.
(6) Bakos, Y., Marotta-Wurgler, F., & Trossen David, R, Does anyone read the fine print? consumer attention to standard-form contracts. J Leg Stud, vol:43, 2014, p. 1-35.

لكن، كذلك النظام القانوني والقضائي بالجلسات التقليدية والتعقيدات الإجرائية الحالي يبقى هو أيضا غير ملائم وغالبًا ما يكون غير متاح لضحايا نزاعات التجارة الإلكترونية الساعين إلى الحصول على سبل الانتصاف القانوني وجبر للضرر الذي أصابهم.

استنادا لكل الاعتبارات السالفة، وتماشيا مع التحولات التي فرضها عصر الاقتصاد الرقمي، برزت ضرورة تصميم نظام قضائي أكثر سلاسة وملاءمة مع النزاعات التجارية الإلكترونية وبتكلفة معقولة للضحايا.

فإذا كانت نزاعات التجارة الإلكترونية تحدث على الإنترنت، ومعظم أدلة الإثبات موجودة أيضًا عبر الإنترنت، فإن أحد الخيارات المتاحة لتوفير إمكانية وصول سلس للضحايا إلى النظام القضائي دون الحاجة إلى السفر لمسافات طويلة وما سيتطلبه ذلك من كلفة مالية عالية هو الانتقال لخوض تجربة المحاكم عن بعد.

في هذا الإطار، إذا كان استخدام تقنية المناظرة المرئية خلال جلسات المحاكمة الجنائية يؤدي لخلق ونشوء توازنات جديدة، يتم من خلالها تكريس تفوق النيابة العامة الحاضرة بشكل شخصي خلال الجلسة، وبالمقابل مزيد من الإضعاف للمتهم - الهش من الأصل - الماثل عن بعد، فإن المحاكمة عن بعد في النزاعات التجارية الإلكترونية على الأقل تكرس المساواة بين المتخاصمين في ظروف المحاكمة، باعتبار أن كلاهما يمثلان عن بعد خلال مراحل التقاضي، وبالتالي يستفيدان من نفس الحقوق في ظل نفس الظروف.

إن اللجوء لتكنولوجيا الفيديوكونفرنس في المحاكمات خلال النزاعات التجارية يمكن أن يمنح نوعا من المرونة لإجراءات المحاكمة، سواء من خلال رقمنة الإجراءات وملفات القضايا، وتسريع مسلسل المحاكمة، وإفساح المجال لعرض فعال للقضايا... كما يمكن أن تأخذ بعين الاعتبار التوازن المعقول بين الكفاءة والعدالة.

لكن خيار المحكمة الإلكترونية يطرح العديد من التحديات التي يتعين رفعها وعلى الخصوص صعوبة التحقيق وتقديم أدلة دامغة. إذ يظل من الصعوبة بمكان إثبات نزاعات المستهلكين على شبكة الإنترنت، بالنظر لكون الأدلة الإلكترونية المخزنة في قواعد البيانات المركزية تعاني من مشاكل تتعلق بأمن البيانات والثقة. فمشاكل من قبيل مخاطر الاختراقات أو تزوير الأدلة المخزنة على الإنترنت تعد من أهم العوامل الرئيسية التي تتحكم في نجاح المحاكم الإلكترونية.

بالإضافة إلى ما سبق، تُلزم القواعد القانونية المحاكم بأن تكون مفتوحة للجمهور تحقيقا لشرط العلنية، غير أن المحاكمات عن بعد باستخدام الإنترنت لا تستجيب للشرط الأخير بالنظر لكونها لا تُوفر مقاعد للجمهور. هذا، وبالرغم من اعتماد بثّ مباشر على الإنترنت لجلسات المحكمة، فإن فرصة الوصول له تكون مفتوحة فقط في وجه من يستطيعون الوصول إلى الإنترنت أما الباقون فيحرمون من حق مشاهدة المحاكمات[1].

ففي حين أن التجارة الإلكترونية قد جلبت راحة وكفاءة كبيرتين للأطراف في التجارة عبر الحدود، إلا أنها جلبت أيضًا تحديات للقضايا القانونية بسبب عدم اليقين بشأن الاختصاص القضائي، وانعدام أمن المعاملات، والانتهاك المحتمل لحقوق الملكية الفكرية. عندما تنشأ النزاعات من معاملات التجارة الإلكترونية، فقد تبين أن التقاضي التقليدي لم يعد كافياً للتعامل مع هذه النزاعات لأنه لا يستطيع تلبية متطلبات التجارة الإلكترونية الفعالة والفعّالة من حيث التكلفة[2]. علاوة على ذلك، قد تواجه الأطراف صعوبات في رفع دعوى وتنفيذ قرار في ولاية قضائية أجنبية بسبب مخاوف تتعلق بالوقت والتكلفة.

***٢.٢.٣ . سرعة البث في القضايا***

إن التفكير في تطوير المحاكمة التقليدية بشكل يسهل ويضمن وصول ضحايا نزاعات التجارة الإلكترونية من خلال إنشاء محاكم أنترنت سعيا نحو نقل المنازعات التجارية الإلكترونية من المحاكم التقليدية إلى الأنترنت، وهو ما سيُقلّل بشكل كبير من وقت ونفقات المُتقاضين، ويعزز بشكل كبير وصول المتقاضين إلى العدالة، خصوصا الذين تفصل بينهم مسافات طويلة.

فمع تطور شبكات الاتصال وانتشار الهواتف الذكية والحواسب المحمولة التي غدت قطعة لا غنى عنها في حياة الناس، ازداد تطور الاقتصاد الرقمي في الوقت الراهن بوثيرة جد متسارعة وانتقلت معظم النشاطات الاقتصادية والتجارية - إن لم تكن كلها – من العالم المادي إلى العالم الافتراضي (الإنترنت)، خصوصا مع ضخامة كمية المعلومات المنشورة على الإنترنت، كما تشعبت الروابط والعلاقات التجارية وازدادت معها بوتيرة متسارعة النزاعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية.

من جهة أخرى، عادة ما يتم الاعتماد على الانترنت من أجل التحصُّل على الأدلة التي ستكون صلب أدلة نزاعات التجارة الإلكترونية، والتي تكون في قواعد البيانات المركزية، والتي تعاني في العديد من الأحيان من مشاكل تتعلق بأمن البيانات والثقة في الدليل المقدم، وهو ما يجعل من الصعوبة بمكان تقديم هذه الأدلة أمام المحاكم التقليدية.

من جهة أخر، تعزز سرعة وسهولة تكنولوجيا المحاكمة عن بعد حل النزاعات التجارية الإلكترونية، حيث تُلغي الاتصالات عن بُعد الحاجة إلى السفر، مما يُقلل التكاليف ويزيد من إمكانية اللجوء إلى العدالة. حيث يتيح حل النزاعات عبر الإنترنت فرصة لتسوية النزاعات الأقل قيمة والعابرة للحدود التي لا يُمكن حلها ببساطة بطرق أخرى. بالإضافة إلى ذلك، يلعب حل النزاعات عبر الإنترنت في سياق التعاملات بين الشركات والمستهلكين دورًا في تعزيز ثقة المستهلك، وهو أمر أساسي لتطوير تجارة إلكترونية مستدامة؛ فإذا لم يتوفر ذلك، سيفضل المستهلكون بالتأكيد التسوق من المتجر المحلي[3].

(1) Huang-Chih, S, Op cit, p. 14.

(2) Wang, F. F. Law of Electronic Commercial Transactions Contemporary Issues in the EU, US and China. Routledge, 2014, p. 152.

(3) Zheng, J, Op cit, p. 2.

من التحديات التي تطرحها نزاعات التجارة الإلكترونية، صعوبة التوصل للأدلة إثبات نزاعات المستهلكين، بالنظر لكون وسائل الإثبات الإلكترونية غالبا ما تكون ذات طبيعة إليكترونية مخزنة في قواعد بيانات، وهو ما يطرح إشكال مرتبط بأمن البيانات والثقة.

### ٣.٢.٣. ضعف الكلفة

إن الخيار القائم على نقل المحاكمات إلى الأنترنت من خلال إجراء جلسات محاكمة عن بعد للأطراف يبقى معقولا بالنسبة للمنازعات التجارة التي تحدث عبر الإنترنت، ما دام أن معظم الأدلة موجودة أيضًا على الإنترنت، وما ذلك سيتيح للضحايا الوصول إلى النظام القضائي دون الحاجة إلى السفر لمسافات طويلة وتكاليف باهظة. بعبارة أخرى، إن خيار المحاكمة عن بعد يحظى بأهمية خاصة خصوصا في الدعاوى القضائية ذات القيمة الصغيرة، والتي تحتاج لتقديم أدلة مأخوذة من الإنترنت، وتفصل بين أطرافها مسافة طويلة تجعل من تكلفة التنقل ومصاريف الدعوى تتجاوز بكثير القيمة التي يمكن التحصُّل عليها من سلوك طرق القضاء التقليدي.

ففي خضم الصعوبات التي تواجه توسع التجارة الإلكترونية، تُشكّل المشاكل المحتملة في حل الشكاوى عائقًا كبيرًا. في الواقع، تتباطأ التجارة عبر الحدود ليس بسبب نقص التنظيم، بل بسبب غياب وسائل إنفاذ القانون القائم؛ أي غياب آلية فعّالة لحل النزاعات. ويتجلى هذا جليًا في دعاوى القيمة الصغيرة التي لا يُمكن عادةً حلّها في المحاكم، إذ غالبًا ما تكون تكلفة الحصول على تعويض في المحكمة أكبر من المبلغ المطالب به. ونتيجةً لذلك، غالبًا ما يحجم المستهلكون عن المطالبة بحقوقهم، وتستمر الإحصاءات في تسجيل مدى عدم ثقة مستهلكي الاتحاد الأوروبي بالتجارة الإلكترونية(١).

في حالات كثيرة تكون قيمة رفع الدعوى في النزاعات التجارة الإلكترونية وسلوك المساطر القضائية ضعيفة القيمة، زد على ذلك ما يمكن أن يفصل بين الأطراف من مسافات طويلة. في هذه الحالة قد يقرر المدعي عدم رفع دعوى قضائية نظرًا للوقت والتكاليف المالية. وغالبًا ما يكون المتضررون من هذه النزاعات أشخاصًا ذوي قدرة تفاوضية أضعف في المجتمع. وللمطالبة بالتعويضات، يتعين عليهم إنفاق وقت ومال كبيرين لرفع دعوى قضائية بعيدًا عن منازلهم، ولكن مبلغ التعويض الذي يمكن منحهم إياه غالبًا ما يكون أقل من التكلفة.

فالتكلفة الباهظة والتعقيدات الإجرائية للتقاضي دائما ما تكون العائق الرئيسي الذي يواجه الخصوم في الوصول إلى المحاكم. في ظل هذه الظروف يكون الالتزام بالقواعد التقليدية للمحاكمة وشروطها الإجرائية مكلفا من الناحية المادية والزمنية. من هنا سيأتي ضمان الإجراءات القانونية الواجبة وتتبع شروط ومتطلبات المحاكمات التقليدية على حساب مصالح الأطراف وخصوصا ضحايا نزاعات التجارة الإلكترونية.

غير أن النظام القانوني الحالي بإجراءاته الطويلة والمعقدة، وفي ظل جلسات المحاكمة التقليدية القائمة على الحضور المادي والشخصي تكون غير مُيسّرة لضحايا نزاعات التجارة الإلكترونية الذين يسعون إلى الوصول إلى العدالة، وغالبًا ما تكون باهظة التكلفة من الناحية المادية. بعبارة أخرى، إذا كانت المحاكمة بركائزها التقليدية وجدت لتتماشى مع النزاعات المثارة أمامها بشكل مادي وشخصي إلا أنها أصبحت تطرح العديد من علامات الاستفهام فيما يتعلق بنزاعات التجارة الإلكترونية، و خصوصا ضحايا هذه الأخيرة وما يطرحه وصولهم للعدالة من تحديات.

على صعيد آخر، هناك بعض المفاهيم الخاطئة حول حل النزاعات عبر الإنترنت، مثل فكرة أن حل النزاعات عبر الإنترنت لا يصلح إلا للمطالبات الصغيرة. في الواقع، أثبت حل النزاعات عبر الإنترنت نجاحه في حل النزاعات التقليدية والنزاعات الكبيرة. علاوة على ذلك، لا يوجد دليل واضح على أن آليات حل نزاعات التجارة الإلكترونية ترتبط بشعور المستهلك بالأمان، كما لا يوجد دليل يُثبت أن حل النزاعات البديلة يُسهم في رضا المستهلك في حل النزاعات(٢).

يعتقد الباحثون أن تسوية المنازعات عبر الإنترنت آلية فعّالة لتسوية المنازعات في حلّ معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، إذ تُوفّر الوقت والجهد والتكلفة على الأطراف المنتقلة من مكان إلى آخر(٣). كما أن تسوية المنازعات عبر الإنترنت تبقى أداة فعّالة لتعزيز ثقة المستهلكين في التجارة الإلكترونية، من خلال تعزيز الوصول إل العدالة وبكلفة معقولة(٤). أن إدخال تكنولوجيا التناظر المرئي في حل النزاعات التجارية خصوصا الإلكترونية "يقلل بشكل كبير من الوقت الذي يستغرقه المواطنون لحل نزاعاتهم ودفع أي غرامات أو رسوم مستحقة. كما تنخفض معدلات التخلف عن السداد، ويبدو أن موظفي المحاكم، بمن فيهم القضاة، يتفاعلون بشكل بنّاء مع المواطنين عند استخدام المنصة. من وجهة نظر محاكم الدولة، تتم تسوية المنازعات بسرعة أكبر، وتزداد نسبة المدفوعات المستلمة، كما أن الوقت المستغرق لتلقي المدفوعات أقصر. حتى المواطنون الذين لا يستخدمون المنصة يمكن أن يستفيدوا من إدخال هذه التكنولوجيا، ربما لأنهم يرون انخفاضاً في الازدحام عند ذهابهم فعلياً إلى المحكمة(٥).

### ٤. خاتمة

في سوق الإنترنت العابر للحدود، تُبرم الأطراف المتواجدة في أنحاء مختلفة من العالم عقودًا تجارية بنقرة زر واحدة. في ظل هذه البيئة الافتراضية، حيث تتم الأنشطة القانونية والتجارية بين غرباء، تتزايد احتمالية سوء الفهم والخطأ والاحتيال. بالرغم من ذلك، غالبًا ما يكون

(1) OECD, O. f.-o. Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplac, 2006. Retrieved from http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf

(2) Zheng, J, Op cit, p. 2-3.

(3) Katsh, E., & Rifkin , J, Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. Wiley, 2001.

(4) Rule, C, Online Dispute Resolution and the Future of Justice. Annual Review of Law and Social Science, vol:16, No:1, 2020. doi:10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049

(5) Prescott, J. j, Improving Access to Justice in State Courts with Platform Technology. Vand. L. Rev., vol:70, 2017. Retrieved from https://repository.law.umich.edu/articles/1912/

التقاضي بالأنظمة التقليدية في هذه النزاعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية غير مريح، ويستغرق وقتًا طويلاً، ومكلفًا نظرًا لانخفاض قيمة المعاملات والمسافة المادية بين الأطراف. علاوة على ذلك، قد تفتقر المحاكم إلى الموارد والخبرة اللازمة لمواكبة النمو في النزاعات العابرة للحدود الناشئة عن التجارة الإلكترونية المتولدة باستمرار. أمام هذا المعطى، فإن اقتراح اللجوء لعقد محاكمات عن بعد من أجل البث في النزاعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية يبقى خيارا معقولا يفرض نفسه بقوة.

من خلال هذه الدراسة، توصلنا للعديد من النتائج والمقترحات يمكن إجمالها على الشكل الآتي:

### ٤.١. النتائج

١. إن إدخال تكنولوجيا المحاكمات عن بعد يقلل بشكل كبير من الوقت والمال الذي ينفقه المواطنون لحل نزاعاتهم، خصوصا تلك العابرة للحدود.
٢. تقنية المناظرة المرئية آلية للاقتصاد في الزمن والكلفة، تطبع الإجراءات الجنائية بنوع من المرونة والعقلنة، من خلال الحد من التعقيدات الإجرائية.
٣. تعزز تقنية الفيديوكونفرنس المستعملة في المحاكمة من احترام مبدأ الشفوية، وتضفي عليه المزيد من المرونة.
٤. إن تقنية الفيديو تبقى مفيدة في وضعيات يكون مستوى الضغط العاطفي مرتفع، وفي الحالات التي يتم فيها مناقشة أسئلة جد حساسة.
٥. تقنية الفيديوكونفرنس تعجز عن نقل كل تفاصيل التواصل التفاعلي، وهو ما يضفي عليها المزيد من الضعف والمحدودية، ويجعلها بعيدة عن أخذ مكان التواصل وجها لوجه.
٦. تقنية الفيديوكونفرنس تؤثر على حرية التفاعل التواصلي، وتضيف للتباعد الجسدي بين الأطراف والمحكمة أنواع أخرى من التباعد يكون لها تأثيرها المحدد على قرار المحكمة: تباعد تواصلي، وتفاعلي، ونفسي، وإنساني....
٧. تتسم النزاعات التجارية الإلكترونية بسمة الافتراضية والعابرة للحدود والكلفة المنخفضة والسمة اللحظية.
٨. إن النظام القانوني والقضائي للجلسات التقليدية يبقى إلى حد كبير غير ملائم وغالبًا ما يكون غير متاح لضحايا نزاعات التجارة الإلكترونية.
٩. إن المحاكمة عن بعد في نزاعات التجارية الإلكترونية تكرس المساواة بين المتخاصمين في ظروف المحاكمة وفي الحقوق.
١٠. إن خيار نقل المحاكمات إلى الأنترنت يبقى معقولا بالنسبة للمنازعات التجارة التي تحدث عبر الإنترنت، ما دام أن معظم الأدلة موجودة أيضًا على الإنترنت، وهو ما سيتيح للضحايا الوصول إلى النظام القضائي دون الحاجة إلى السفر لمسافات طويلة وتكاليف باهظة.

### ٤.٢. التوصيات

١. إن اللجوء للمحاكمات عن بعد في تسوية المنازعات التجارية الإلكترونية يجب أن يأخذ في الاعتبار العدالة والتكلفة والخبرة والنزاهة والراحة.
٢. إن اللجوء لتقنية الفيديوكونفرنس، في كل ما يخص العدالة الجنائية، وعلى الخصوص جلسات محاكمة المتهم عن بعد، يجب أن يكون محصورا في حالات استثنائية.
٣. إن اللجوء للفيديوكونفرنس في المحاكمات خلال النزاعات التجارية يمكن أن يمنح نوعا من المرونة لإجراءات المحاكمة، ويحقق التوازن المعقول بين الكفاءة والعدالة.
٤. يلعب حل النزاعات عبر الإنترنت دورًا في تعزيز ثقة المستهلك، وهو أمر أساسي لتطوير تجارة إلكترونية مستدامة.

## *5. Reference*


### *5.1. Book*

1. Gillies, L, Electronic commerce and international private law: A study of electronic consumer contracts. London: Routledge, 2016.
2. Katsh, E., & Rifkin , J, Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. Wiley, 2001.
3. Qin, Z., Wang, G., Deng, W., & Hao, Y. Introduction to E-commerce. Berlin: Springer, 2025.
4. Wang, F. F. Law of Electronic Commercial Transactions Contemporary Issues in the EU, US and China. Routledge, 2014.

### *5.2. Book chapter*

1. Dumoulin, L., & Licoppe, C, Trial at a Distance: Videoconference Technology as a Policy Tool? Dans Proceedings of the International Conference in Public Policy. Milano, 2015.
2. Evert-Jan van der Vlis, Videoconferencing in criminal proceedings. In S. Braun, & J. Taylor, Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings. Brussels : Intersentia, 2012.

3. Zheng, J. Introduction. In: Online Resolution of E-commerce Disputes. Springer, 2020. doi:10.1007/978-3-030-54120-0_1

***5.3. Journal article***

1. Bakos, Y., Marotta-Wurgler, F., & Trossen David, R, Does anyone read the fine print? consumer attention to standard-form contracts. J Leg Stud, vol:43, 2014.
2. Bellone, E, Private Attorney- Client Communications and the Effect of Videoconferencing in the Courtroom. Journal of International Commercial Law and Technology, vol:8, No:1, 2013.
3. Bossan, J, La visioconférence dans le procès pénal : un outil à maîtriser. Revue de science criminelle et de droit pénal comparé, vol :4 ; No :4, 2011. doi:10.3917/rsc.1104.0801
4. Bourreau, M., & Pénard, T. Introduction. L'économie numérique en question. Revue d'économie industrielle, 2016. doi:10.4000/rei.6437
5. Colin, N., Landier, A., Mohnen, P., & Perrot, A, Économie numérique. Notes du conseil d'analyse économique, vol :7, No :26, 2015. Doi: 10.3917/ncae.026.0001
6. Danet, J, vers une nouvelle oralité. Les Cahiers de la Justice, vol :2, No :2, 2011. doi:10.3917/cdlj.1102.0073
7. Habuka, H., & Rule, C, The promise and potential of online dispute resolution in Japan. Int J Online Disput Resolut, vol:2, 2017.
8. Huang-Chih, S. (2020). Can Online Courts Promote Access to Justice? A Case Study of the Internet Courts in China. Computer Law & Security Review, vol:39, 2020. doi:10.1016/j.clsr.2020.105461
9. Janin, M, la visioconférence à l'épreuve du procès équitable. les cahiers de la justice, vol :2, No:2, 2011. doi:10.3917/cdlj.1102.0013
10. Johnson, M. T., & Wiggins, E. C, Videoconferencing in Criminal Proceedings: Legal and Empirical Issues and Directions for Research. Law & Policy Journal, vol:28, No:2, 2006. doi:10.1111/j.1467-9930.2006.00224.x
11. Kaminski, D, que font faire les technologies à la justice pénale ?" Déviance et Société vol :37, No.03 2013. https://doi.org/10.3917/ds.373.0255.
12. Milburn, P, Juger par écran interposé : une révolution anthropologique. Actualité Juridique Pénal, 2019. https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00433880
13. Orcutt, H., Goodman, G., Tobey, A., Batterman-Faunce, J., & Thomas, S, Detecting deception in children's testimony: factfinders' abilities to reach the truth in open court and closed-circuit trials. Law Hum Behav, vol :25, No :4, 2001. doi:10.1023/a:1010603618330
14. Passma, M. H, Transactions of virtual items in virtual worlds. Alb. LJ Sci. & Tech., vol:18, 2008.
15. Perritt, H, Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR. Ohio St. J. of Disp. Resol, vol:15, 2000.
16. Poulin, A, Criminal Justice and Videoconferencing Technology: The Remote Defendant. Tulane Law Review, vol:78, No:4, 2004.
17. Prescott, J. j, Improving Access to Justice in State Courts with Platform Technology. Vand. L. Rev., vol:70, 2017. Retrieved from https://repository.law.umich.edu/articles/1912/
18. Rule, C, Online Dispute Resolution and the Future of Justice. Annual Review of Law and Social Science, vol:16, No:1, 2020. doi:10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049
19. Rowden, E, Remote judging: the impact of video links on the image and the role of the judge. International Journal of Law in Context, vol:14, No:4, 2018. doi:10.1017/S1744552318000216
20. Slovák, P, Effect of Videoconferencing Environments on Perception of Communication. Journal of Psychosocial Research on Cyberspace., vol:1, No :1, 2007.
21. STORCK, J., & SPROULL, L, Through a Glass Darkly What Do People Learn in Videoconferences? Human Communication Research, vol:22, No:2, 1995. doi:10.1111/j.1468-2958.1995.tb00366.x

***5.4. Conference papers***

Laurence, D., & Licoppe, C, Justice et visioconférence : les audiences à distance. Genèse et institutionnalisation d'une innovation, 2009. Récupéré sur https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00433880/

***5.5. Reports***

1. Conseil National des Droits de l'Homme, Droits de l'homme en 2021. Rabat, 2022.
2. Conseil Supérieur du Pouvoir Judicaire, Les mesures stratégiques prises par le Conseil Supérieur du Pouvoir Judiciaire au cours de la période d'état d'urgence sanitaire : gouvernance, solidarité, communication. Rabat, 2020. https://www.cspj.ma/fr/documents/publications.
3. Gibbs, P, Defendants on video–conveyor belt justice or a revolution in access. London: Transform Justice, 2017.
4. OECD, O. f.-o. Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplac, 2006. http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf
5. zorza, R, Video conferencing for access to justice: An evaluation of the Montana experiment. Legal Services Corporation, 2007.