

Iranian Law Approach about Online Mediation

Seyed Alireza Rezaee¹, Reza Maboudi Neishabouri², Azam Ansari², Abdollah khodabakhshi²

1. PhD Student of Private Law, Faculty of Law and Political Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran

2. Assistant Professor of Private Law Department, Faculty of Law and Political Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran

(Received: September 2, 2021 ; Accepted: May 21, 2022)

Abstract

Mediation is an appropriate dispute resolution method because of the possibility of resolving disputes peacefully and determining the outcome of the dispute by the parties. Online mediation in e-commerce disputes, despite of the special circumstances of the parties due to the distance and impossibility of face-to-face meeting, allow individuals and business activists to resolve their disputes peacefully. In the current study, online mediation has been studied In terms of "concept and characteristics", "advantages", "disadvantages", "process", "resolvable disputes", "enforcement of outcome" and "existing strategies for progress", so that by clarifying the different legal aspects of this dispute resolution method, individuals can decide whether it is appropriate to use this dispute resolution method or not. Finally, the present article has reached the conclusion that due to the emergence of various technologies, in most disputes, online mediation can be exploited. At the same time, the lack of enforceability of online mediation results in most cases and the lack of guarantee for non- disclosure of confidential information in the dispute resolution process are the main problems of this method that can be solved by enacting comprehensive rules and training mediators.

Keywords

"Conciliation", "Confidentiality", "Internet Disputes", "Online Dispute Resolution".

رویکرد حقوق ایران در خصوص میانجی‌گری برخط

سید علی‌رضا رضایی^۱، رضا معبودی نیشابوری^۲، اعظم انصاری^۳، عبدالله خدابخشى شلمزاری^۴

۱. دانشجوی دکتری حقوق خصوصی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
۲. استادیار گروه حقوق خصوصی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۱۱ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۳۱)

چکیده

میانجی‌گری به دلیل ایجاد امکان حل و فصل دعوا به صورت مسالمت‌آمیز و تعیین نتیجه دعوا توسط خود طرفین روشی مناسب جهت حل اختلافات است. میانجی‌گری برخط در اختلافات مربوط به تجارت الکترونیک این امکان را برای اشخاص و فعالان تجاری فراهم می‌سازد که به‌رغم بعد مسافت و عدم امکان ملاقات حضوری دعوی خود را به صورت مسالمت‌آمیز حل و فصل کنند. در پژوهش حاضر، میانجی‌گری برخط از منظر «مفهوم و ویژگی‌ها»، «مزایا»، «معایب»، «فرایند»، «دعوی قابل ارجاع»، «اجرای نتیجه»، و «راهکارهای موجود جهت پیشرفت» مورد بررسی قرار گرفت تا با روشن شدن جوانب حقوقی مختلف روش حل اختلاف یادشده اشخاص بتوانند در خصوص مناسب بودن استفاده از این روش حل اختلاف تصمیم بگیرند. مقاله حاضر به این نتیجه نائل آمد که با توجه به ظهور تکنولوژی‌های متعدد استفاده از میانجی‌گری برخط میسر است. در عین حال فقدان قابلیت اجرایی نتیجه میانجی‌گری برخط در اکثر موارد و فقدان تضمین برای عدم افشای اطلاعات محرمانه در فرایند حل اختلاف آن جزء مشکلات اساسی روش یادشده است که با وضع قوانین جامع و آموزش میانجیان می‌توان این مشکلات را برطرف کرد.

کلیدواژگان

حل اختلاف برخط، دعوی اینترنتی، سازش، محرمانگی.

این مقاله مستخرج از رساله دکتری رشته حقوق خصوصی دانشگاه فردوسی مشهد است.

رایانامه نویسنده مسئول maboudi@um.ac.ir

مقدمه

از اواسط دهه ۱۹۹۰ میلادی، با توجه به توسعه اینترنت و گسترش تجارت الکترونیک، توجهات به سمت استفاده از آن در حل و فصل اختلافات جلب شد و در ابتدای هزاره سوم میلادی روش‌های مختلف حل اختلاف برخط توسط نویسندگان و فعالان تجاری پیش‌بینی و اجرا شد. به هر میزان که تجارت الکترونیک رشدی خیره‌کننده در تعاملات و ارتباطات اشخاص ایفا می‌کرد ضرورت توسل به روش‌های حل اختلاف متناسب با وضعیت یادشده بیشتر نمایان می‌شد. این شرایط را برخی نویسندگان (Rule 2008: 2) به «نوشیدن آب از شیر آتش‌نشانی» تشبیه کردند. زیرا حجم زیاد دعاوی شکل گرفته در فضای اینترنت به طرق سنتی قابل فصل نیستند. مثلاً شرکت eBay توانسته است با استفاده از طرق برخط حل اختلاف سالیانه بیش از ۶۰ میلیون دعوا را بین ۲۰۰ میلیون شخص با بیش از ۱۶ زبان متفاوت با سرعت بسیار بالا (چند ساعت تا چند روز) و با هزینه بسیار پایین (تقریباً رایگان) حل و فصل کند. یکی از روش‌های مهم حل اختلاف برخط میانجی‌گری است. علت اهمیت میانجی‌گری برخط از این حیث قابل ملاحظه است که تقریباً حدود ۹۰ درصد از دعاوی تجارت الکترونیک از طریق توافق طرفین فیصله می‌یابند (Rainey 2014: 39; Katsh 2012: 15).

میانجی‌گری، علاوه بر حفظ روابط تجاری و اقتصادی طرفین دعوا، نسبت به سایر طرق حل اختلاف روشی سریع‌تر و ارزان‌تر محسوب می‌شود. در سال ۱۹۸۰ آنسیترال مقرراتی در خصوص سازش تنظیم و ارائه کرد.^۱ اما این مقررات همانند مقررات آنسیترال در خصوص داوری مورد استفاده قرار نگرفت. سپس در قرن ۲۱ موجی از تنظیم مقررات در خصوص میانجی‌گری ایجاد شد و قانون نمونه آنسیترال در خصوص سازش تجاری بین‌المللی آنسیترال ۲۰۰۲^۲ و دستورالعمل اتحادیه اروپا در خصوص میانجی‌گری در سال ۲۰۰۸^۳ ارائه شدند. سپس کنوانسیون سنگاپور در خصوص سازش نامه‌های تجاری بین‌المللی و قانون نمونه آنسیترال در زمینه سازش تجاری

1. UNCITRAL Conciliation Rules GA Res 35/52, adopted at the United Nations General Assembly, 35th Session (23 July 1980).
2. UNCITRAL Model Law On International Commercial Conciliation (2002).
3. Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on Certain Aspects of Mediation in Civil and Commercial Matters.

بین‌المللی و سازش‌نامه‌های بین‌المللی ناشی از فرایند میانجی‌گری مصوب ۲۰۱۸ و کنوانسیون سازمان ملل متحد در مورد سازش‌نامه‌های حاصل از میانجی‌گری ۲۰۱۹ (کنوانسیون سنگاپور) به تصویب رسیدند. یکی از روش‌های مرسوم حل اختلاف یادشده میانجی‌گری برخط است که این امکان را فراهم می‌آورد تا طرفین دعوا که قادر یا متمایل به برگزاری جلسات حضوری نیستند بتوانند اختلاف خود را به شکل دوستانه و مسالمت‌آمیز حل و فصل کنند. در مقررات یادشده، جهت تسهیل استفاده از میانجی‌گری برخط در دعاوی تجاری بین‌المللی، صدور و امضای سازش‌نامه به صورت الکترونیک به صراحت به رسمیت شناخته شده است.

همواره میانجی‌گری با برگزاری جلسات حضوری شناخته شده است که میانجی در جلسات یادشده با ایجاد فضایی دوستانه و ارائه راهنمایی و توصیه‌هایی جهت حل و فصل اختلاف طرفین تلاش می‌کند. حال اگر این جلسات به صورت برخط برگزار شود یا حتی با ارسال پیام‌های متنی مطالب و اظهارات میان طرفین دعوا و میانجی ردوبدل شوند، در تأثیر میانجی‌گری تردیدهای جدی ایجاد می‌شود. در مقابل باید توجه داشت که مقتضیات خاص برخی دعاوی میانجی‌گری برخط را مبدل به تنها طریق حل اختلاف یا تنها روش حل و فصل مسالمت‌آمیز دعوا می‌کند. در مجموع جهت روشن شدن ابعاد میانجی‌گری برخط، ضمن ذکر مفهوم و مزایا و معایب روش حل اختلاف یادشده، باید نحوه اعمال فرایند آن و امکان اجرای اجباری سازش‌نامه ناشی از فرایند میانجی‌گری برخط بررسی شود.

ضرورت بررسی جنبه‌های حقوقی میانجی‌گری برخط در این است که اشخاص و فعالان تجاری در هر مورد می‌توانند در خصوص مناسب بودن میانجی‌گری برخط جهت حل و فصل دعوی مورد نظر ایشان تصمیم بگیرند. همچنین با مشخص شدن خلأهای این روش حل اختلاف می‌توان، با پیشنهادهایی جهت حمایت قانونی، این روش حل اختلاف را توسعه داد.

بر اساس به مراتب یادشده، ضرورت بررسی جوانب مختلف میانجی‌گری برخط مشخص و مبرهن است. با توجه به فقدان آثار پژوهشی در خصوص میانجی‌گری برخط، سؤال ابتدایی

1. UNCITRAL Model Law on International Commercial Mediation and International Settlement Agreements Resulting from Mediation, 2018.

2. United Nations Convention on International Settlement Agreements Resulting from Mediation 2019.

پژوهش حاضر آن است که میانجی‌گری برخط چه مفهوم و ویژگی‌هایی دارد و مزایا و معایب آن چیست؟ (۱). پس از پاسخ به سؤال ابتدایی، پرسش‌های تخصصی دیگری مطرح می‌شود که عبارت اند از: نحوه اجرای فرایند میانجی‌گری برخط چگونه است؟ (۲)، کدام دعاوی را می‌توان با استفاده از این روش حل و فصل کرد؟ (۳)، آیا نتیجه فرایند میانجی‌گری برخط واجد وصف لازم الاجراست؟ (۴). در انتها و پس از بررسی جوانب مختلف میانجی‌گری برخط، سؤال اساسی که باید بدان پرداخته شود آن است که جایگاه روش حل اختلاف یادشده در حقوق ایران چگونه است؟ (۵). با توجه به سؤالات فوق، فرضیه‌های پژوهش حاضر بدین شرح است:

۱. میانجی‌گری برخط به منزله یکی از روش‌های نوین و مستقل حل و فصل دعوا دارای مزایای متعدد و برخی معایب است که متداعیین باید با در نظر گرفتن ویژگی‌های یادشده و شرایط دعوی خود این روش را انتخاب کنند.

۲. نحوه اجرای فرایند میانجی‌گری برخط بستگی به توافق طرفین دارد و ایشان در توافق خود باید مسائلی را در نظر بگیرند: شرایط پرونده و نوع دعوا، امکانات و توانایی‌های طرفین دعوا و میانجی، امنیت و سهولت استفاده از تکنولوژی.

۳. قاعدتاً امکان استفاده از میانجی‌گری برخط در اکثر موارد وجود دارد. اما امکان به‌کارگیری آن در برخی دعاوی بیشتر فراهم است: دعاوی تجارت الکترونیک، اختلافات مصرف‌کننده و فروشنده، دعاوی‌ای که امکان برقراری جلسات حضوری به دلیل بعد مسافت یا وجود تنش میان طرفین میسر نیست.

۴. به‌رغم تلاش‌هایی که صورت گرفته است، هنوز نمی‌توان میانجی‌گری برخط را واجد وصف لازم الاجرا دانست.

۵. در حقوق ایران تنظیم و امضای سازش‌نامه به صورت برخط، با توجه به ماده ۶ قانون تجارت الکترونیکی و ماده ۶۵۵ قانون آیین دادرسی جرایم نیروهای مسلح و دادرسی الکترونیکی، به رسمیت شناخته شده است. اما تنظیم و تصویب قانونی جامع در این حوزه ضرورت دارد که باید مقرره یادشده واجد دو قاعده در خصوص میانجی‌گری برخط باشد: شناسایی و اجرای سازش‌نامه به منزله نتیجه میانجی‌گری برخط و پذیرش ارتباطات و اسناد الکترونیکی و برخط در میانجی‌گری.

پژوهش حاضر جنبه‌های حقوقی میانجی‌گری برخط را با توجه به رویکرد قواعد و مقررات بین‌المللی و حقوق ایران در مباحث ذیل مورد بررسی قرار می‌دهد: «مفهوم و ویژگی‌های میانجی‌گری برخط»، «مزایای میانجی‌گری برخط»، «معایب میانجی‌گری برخط»، «فرایند میانجی‌گری برخط»، «دعای قابل حل از طریق میانجی‌گری برخط»، «اجرای نتیجه میانجی‌گری برخط»، «راهکارها و ظرفیت‌های موجود جهت پیشرفت میانجی‌گری برخط»، و «رویکرد حقوق ایران در خصوص میانجی‌گری برخط».

الف) مفهوم و ویژگی‌های میانجی‌گری برخط

در بسیاری از دعاوی، به‌ویژه دعاوی تجارت الکترونیکی، به دلیل ماهیت دعاوی یادشده و ارتباط با کشورهای مختلف، مشکلات تعیین قانون حاکم، دشواری تعیین دادگاه صالح، فقدان تخصص و آگاهی قضات به مقتضیات این‌گونه دعاوی، و فقدان سرعت و انعطاف‌پذیری حل اختلاف از طریق مراجع قضایی دشوار است (توکلی و طبائی ۱۳۹۴: ۹۴-۹۵؛ Gibbons et al. 2002: 40).

با توجه به مراتب فوق، طرفین دعوا در دعاوی ایجاد در فضای مجازی و حتی در برخی دعاوی سنتی به استفاده از طرق جایگزین حل اختلاف تمایل دارند که دو روش مرسوم طرق یادشده داوری و میانجی‌گری است.

میانجی‌گری را می‌توان این‌گونه تعریف کرد: روش جایگزین حل و فصل اختلاف که در آن میانجی در مقام شخصی بی‌طرف، به عنوان میانجی، به طرفین دعوا جهت حل و فصل اختلاف ایشان کمک می‌کند و بر پایه این تعریف مهم‌ترین تفاوت آن میانجی با داوری و دادرسی در این است که میانجی مستقیم درباره نتیجه دعوا تصمیم نمی‌گیرد و خود طرفین دعوا سازش‌نامه را منعقد می‌کنند (Kaufmann-Kohler & Schultz 2004: 21). گفتنی است برخی نویسندگان میانجی‌گری را مذاکره‌ای

با کمک شخص ثالث موسوم به میانجی می‌دانند (Cole & Blankley 2006: 194).

میانجی‌گری برخط عبارت است از میانجی‌گری‌ای که فرایند آن با استفاده از ابزار ارتباطی الکترونیکی در فضای اینترنت انجام می‌شود (Ponte & Cavenagh 2005: 63؛ میرشکاری و سلیمی ۱۳۹۸: ۷۲). برخی نویسندگان بر آن‌اند که طرق حل اختلاف برخط دارای ماهیتی مستقل است و این روش‌های حل اختلاف تنها طرق جایگزین حل اختلاف را به فضای برخط مرتبط نمی‌سازند.

زیرا قدرت تکنولوژی می‌تواند تغییرات و تفاوت‌های اساسی ایجاد کند (Hornle 2009: 86) و طرق حل و فصل اختلافات برخط به مثابه نوع نوینی از طرق جایگزین حل و فصل اختلافات پیش‌بینی شده‌اند (توکلی و طبائی ۱۳۹۴: ۹۸).

حسب نظریه یادشده، میانجی‌گری برخط با میانجی‌گری‌ای که در آن از تکنولوژی استفاده می‌شود تفاوت دارد. به‌رغم شباهت‌های فراوان، دو نوع میانجی‌گری یادشده دارای تفاوت‌های آشکاری هستند. مثلاً میانجی‌گری‌ای که با علم به عدم حضور طرفین دعوا در اقامتگاه تجاری خود تصمیم می‌گیرد از ویدئو- کنفرانس یا ایمیل برای برقراری ارتباط با طرفین استفاده کند اقدام او میانجی‌گری را دارای وصف برخط نمی‌کند و برخی نویسندگان از اصطلاح میانجی‌گری ترکیبی^۱ برای این وضعیت استفاده کرده‌اند. زیرا در این نوع میانجی‌گری طرفین دعوا و میانجی امکان استفاده از طرق مختلف ارتباطی، از جمله ابزارهای ارتباطی برخط، را دارند و ابزارهای یادشده یکی از گزینه‌های موجود است. در چنین وضعیتی، استفاده از تکنولوژی در میانجی‌گری جنبه فرعی دارد و هیچ الزامی جهت استفاده از ابزارهای برخط وجود ندارد (Kaufmann-Kohler 2005: 454). در مقابل در میانجی‌گری برخط، حسب توافق اولیه طرفین، فرایند میانجی‌گری باید کاملاً به صورت برخط طی شود و بنابراین از ابتدا باید تدابیر و پیش‌بینی‌هایی در این خصوص توسط طرفین و میانجی اندیشیده شود (Cortes 2008: 3-4).

در توضیح باید گفت در مفهوم مستقل میانجی‌گری برخط فقط از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات^۲ در برقراری ارتباط میان افراد دخیل در دعوا استفاده نمی‌شود؛ بلکه ابزار یادشده مدیریت فرایند حل اختلاف را نیز انجام می‌دهد. مثلاً در روش میانجی‌گری خودکار^۳ کل فرایند حل اختلاف به صورت خودکار و بدون نیاز به دخالت عامل انسانی صورت می‌گیرد. در این روش دیدگاه‌های طرفین دعوا بر اساس الگوریتم‌های کامپیوتری به شکلی قابل ارزیابی تبدیل می‌شوند و سپس همه آنچه ممکن است میانجی در نظر داشته باشد از قبل پیش‌بینی و در قالب

-
1. hybrid mediation
 2. information & communication technology (ICT).
 3. automated mediation

الگوریتم کامپیوتری ثبت می‌شوند. در این صورت هوش مصنوعی به طرفین راه‌حل‌های متصور را به ترتیب اولویت پیشنهاد می‌دهد (ابوترابی زارچی و ابراهیمی ۱۳۹۹: ۲۱).

در پاسخ به این باور که حذف عامل انسانی و جلسات حضوری از میانجی‌گری امکان‌پذیر نیست، باید گفت قطعاً نمی‌توان هوش مصنوعی را جایگزین هوش انسانی تلقی کرد. اما با توجه به وضعیت خاص دعاوی تجارت الکترونیکی (تعداد بالا و ارزش پایین) چاره دیگری وجود ندارد. مثلاً eBay نمی‌تواند برای ۶۰ میلیون دعوای سالیانه خود میانجی استخدام کند و جلسات حضوری یا حتی برخط تشکیل دهد. همچنین، با توجه به ارزش پایین دعوای یادشده، انتصاب میانجی و پرداخت حق‌الزحمه وی برای طرفین به‌صرفه نیست. بنابراین، باید از روشی استفاده شود که هوش مصنوعی، به عنوان میانجی، پیشنهادهای لازم را به طرفین ارائه دهد. در این صورت، علاوه بر افزایش سرعت حل اختلاف، نیازی به اخذ هزینه از طرفین وجود ندارد. البته باید توجه داشت که در صورت طراحی دقیق هوش مصنوعی توسط متخصصان حقوقی و نرم‌افزاری ممکن است هوش مصنوعی از جهت فقدان برخی خطاهای انسانی و حل مشکل بی‌طرفی و استقلال میانجی بر هوش انسانی مزیت داشته باشد.

استفاده از ابزار برخط مهم‌ترین وجه تمایز میانجی‌گری برخط نسبت به میانجی‌گری سنتی است و به همین دلیل میانجی‌گری برخط واجد اوصافی خاص - مثل اعطای فرصت بیشتر به طرفین و میانجی، افزایش تمرکز آن‌ها، برگزاری راحت‌تر جلسات خصوصی، هزینه کمتر، سرعت بیشتر، دشواری حفظ محرمانگی، و ضعف کنترل میانجی بر فرایند میانجی‌گری - شده است که در ادامه در دو بحث مزایا و معایب به تفصیل به آن‌ها پرداخته خواهد شد.

در مجموع به نظر می‌رسد در فروض ذیل استفاده از میانجی‌گری برخط بر میانجی‌گری سنتی ترجیح دارد: ۱. در شرایطی که طرفین دعوا تمایل به حل اختلاف دارند، ولی نمی‌خواهند یا نمی‌توانند مواجهه حضوری داشته باشند؛ ۲. ارزش دعوا بسیار پایین و حل اختلاف به شیوه سنتی فاقد توجیه اقتصادی است (میرشکاری و سلیمی ۱۳۹۸: ۷۲).

در خصوص سابقه این روش حل اختلاف نیز باید گفت میانجی‌گری برخط در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی مورد توجه قرار گرفت و تحقیقات صرفاً آکادمیک و علمی در خصوص آن انجام

شد. سپس این پروژه‌های علمی به حوزه‌های تجاری نیز راه پیدا کرد و خدمات اینترنتی حرفه‌ای در این خصوص ارائه شد (Hornle 2009: 75). بیشتر اقدامات عملی یادشده تا اوایل قرن بیست و یکم منجر به شکست شد. تحقیقات آکادمیک نیز، که در اوایل قرن حاضر آثاری متعدد در این موضوع وجود داشت، بعد از مدتی متوقف شد و محققان دیگر اقبالی به میانجی‌گری برخط نشان ندادند. اما در سال‌های اخیر توجه‌ها به این روش حل اختلاف به دلایلی جلب شده است: ظهور تکنولوژی‌های اینترنتی پیشرفته، حجم کاری بالای دادگاه‌ها که توجه دولت‌ها را به طرق برخط حل اختلاف معطوف کرد، انتقال اکثر تجارت‌ها و مصرف‌کنندگان به اینترنت و تبدیل فضای مجازی به محیطی امن و معمول برای معاملات به دلیل اهمیت حفظ محرمانگی و عدم انتشار اسرار تجاری در اختلافات تجاری (Terekhov 2019: 38-39).

ب) مزایای میانجی‌گری برخط

به صورت کلی، میانجی‌گری دارای مزایای متعدد است: حفظ روابط اقتصادی و تجاری طرفین و سرعت و ارزانی حل اختلاف مزایای اصلی میانجی‌گری محسوب می‌شوند. افزون بر این در میانجی‌گری قابلیت پیش‌بینی نتیجه دعوا برای طرفین دعوا وجود دارد. زیرا خود طرفین در این خصوص تصمیم می‌گیرند؛ در حالی که در دادرسی و داوری شخص ثالثی در مورد اختلاف طرفین دعوا تصمیم می‌گیرد. به علاوه در میانجی‌گری همواره امکان ارائه راه‌حل‌های انعطاف‌پذیر وجود دارد. در مقایسه میان میانجی‌گری سنتی و برخط نیز روش حل اختلاف یادشده از جهات متعدد مزایا و امکانات بیشتری را برای میانجی و طرفین دعوا فراهم می‌آورد که در ادامه توضیح داده می‌شوند: میانجی‌گری برخط به مثابه یگانه روش حل اختلاف در برخی دعاوی، زمان بیشتر طرفین برای ارزیابی و بیان اظهارات، برگزاری راحت‌تر جلسات خصوصی توسط میانجی، تحمیل هزینه کمتر بر میانجی و طرفین دعوا، تمرکز بیشتر طرفین و میانجی بر مسائل اصلی دعوا.

میانجی‌گری برخط به مثابه یگانه روش حل اختلاف در برخی دعاوی

در برخی دعاوی، مثل دعاوی مصرف‌کننده، طرفین دعوا جهت حل و فصل مسالمت‌آمیز اختلاف چاره دیگری جز استفاده از میانجی‌گری برخط ندارند (Cole & Blankley 2006: 204). با این توضیح که در برخی پرونده‌ها مواجهه حضوری طرفین دعوا به دلایلی مثل بعد مسافت و وجود

تنش‌های زیاد میان طرفین وجود ندارد و استفاده از میانجی‌گری برخط یگانه راه‌حل است (Lombardi 2012: 538; Raines 2005: 437-438).

در واقع میانجی‌گری برخط امکان حل اختلافات ایجادشده در فضای اینترنت را برای طرفین فراهم می‌کند. زیرا، با توجه به فقدان مقررات و نهادهای بین‌المللی، طرفین دعوا جهت استفاده از سایر طرق حل اختلاف با مشکلات حقوقی فراوان، از جمله مبهم بودن قانون حاکم بر دعوا و مرجع صالح جهت رسیدگی به آن، روبه‌رو خواهند بود و همچنین به دلیل بعد مسافت امکان برگزاری جلسات رسیدگی حضوری وجود ندارد (Cole & Blankley 2006: 205; Bordone 1998: 178; Martin 2002: 156; Lombardi 2012: 540).

زمان بیشتر طرفین برای ارزیابی و بیان اظهارات

در میانجی‌گری برخط، واکنش‌های اولیه و هیجانی افراد به اظهارات طرف مقابل دیده نخواهد شد و در واقع این فرصت برای طرفین دعوا وجود دارد که پس از طی شدن زمان واکنشی منطقی‌تر و اظهاراتی حساب‌شده‌تر داشته باشند. زیرا فشاری جهت پاسخگویی آنی به اظهارات طرف مقابل وجود ندارد (Raines 2005: 437-438). در واقع طرفین در بهترین حالت خود پاسخ طرف مقابل را می‌دهند (Terekhov 2019: 44).

برخلاف طرق توافقی حل اختلاف، که نحوه برخورد و تعامل طرفین چندان اهمیت ندارد، در میانجی‌گری، فضای دوستانه جلسات رسیدگی و برخورد توأم با حسن نیت طرفین دعوا مهم‌ترین رکن میانجی‌گری است. زیرا خود طرفین دعوا درباره اختلاف خود تصمیم می‌گیرند و قطعاً در فضای پرتنش و با برخوردهای پرخاشگرانه هیچ‌گاه نمی‌توان انتظار حصول سازش میان طرفین دعوا را داشت. زمانی که یکی از طرفین با الفاظ نامناسب و پرخاشگرانه صحبت کند، عموماً، طرف مقابل نیز واکنش منطقی نخواهد داشت و فضای جلسه به گونه‌ای می‌شود که احتمال حصول سازش بسیار پایین می‌آید.

یکی از مزایای مهم میانجی‌گری برخط این است که در دعاوی‌ای که روابط طرفین در وضعیت مناسب نیست با حذف مواجهه حضوری از تشدید اختلافات جلوگیری می‌کند و طرفین دعوا نیز به جای پرداختن به حواشی می‌توانند بر حل عوامل اصلی اختلاف تمرکز کنند. همچنین برخلاف

مواجهه حضوری، که طرفین به سرعت به یکدیگر پاسخ می‌دهند، در میانجی‌گری برخط، به دلیل عدم لزوم ارائه پاسخ به صورت فوری، به‌ویژه در روش‌های غیرهم‌زمان، مثل ایمیل، هر یک فرصت کافی برای پاسخ به اظهارات طرف مقابل دارند و این وضعیت از ارائه پاسخ‌های عجولانه جلوگیری می‌کند.

همچنین میانجی نیز می‌تواند، در مقام واسط ارسال پیام میان طرفین، از ارسال پیام‌های غیردقیق یا دارای الفاظ نامناسب جلوگیری کند؛ درحالی‌که در میانجی‌گری سنتی چنین امکانی برای میانجی وجود ندارد. میانجیان حرفه‌ای قادرند با پرسیدن سؤالات هوشمندانه و روشن‌کننده به طرفین دعوا کمک کنند که مقصود خود را واضح بیان کنند (Raines 2005: 437-438). در واقع میانجی با استفاده از روش‌های غیرهم‌زمان می‌تواند اظهارات طرفین دعوا را بازنگری کند و باعث برقراری ارتباط مؤثرتر بین آن‌ها شود. بنابراین، اگر طرفین دعوا اظهارات احساسی و پرتنش داشتند، میانجی با دخالت خود و بازنگری در مفاد این اظهارات باعث می‌شود فرایند میانجی‌گری ادامه پیدا کند (Zhao 2018: 174).

برگزاری راحت‌تر جلسات خصوصی توسط میانجی

در داوری، به دلیل تعیین نتیجه دعوا توسط داور و ایجاد تردید به بی‌طرفی وی، داور حق ملاقات خصوصی با طرفین دعوا را ندارد یا حتماً باید مطالب و مستندات ارائه‌شده در جلسات خصوصی را به اطلاع طرف مقابل برساند. همچنین در داوری، وفق اصل تناظر، ضرورت دارد در زمان بیان مطالب و ادعاهای یک طرف نزد داور، هم‌زمان، پاسخ طرف مقابل نیز به اطلاع مقام رسیدگی‌کننده برسد. در مقابل، در میانجی‌گری، به دلیل عدم تعیین نتیجه دعوا توسط میانجی، این امکان وجود دارد که میانجی جلسات خصوصی با طرفین دعوا داشته باشد (Lombardi 2012: 540). چنین موضوعی در ماده ۷ قانون نمونه سازش تجاری بین‌المللی آنسیترال ۲۰۰۲ و ماده ۸ قانون نمونه آنسیترال در زمینه سازش تجاری بین‌المللی و سازش‌نامه‌های بین‌المللی ناشی از فرایند میانجی‌گری مصوب ۲۰۱۸، ماده ۷ قواعد میانجی‌گری تجاری اتحادیه داوری امریکا، و ماده ۱۲ مقررات میانجی‌گری سازمان جهانی مالکیت فکری پیش‌بینی شده است.

برگزاری جلسات خصوصی در میانجی‌گری سنتی ممکن است باعث بی‌اعتمادی و ناراحتی طرفین دعوا شود. زیرا میانجی باید جلسه مشترک را متوقف سازد و از یکی از طرفین بخواهد که از محل برگزاری جلسه خارج شود تا با طرف دیگر جلسه‌ای خصوصی برگزار کند و طرفی که خارج از محل برگزاری میانجی‌گری منتظر است این احساس را دارد که میانجی و طرف مقابل با او صادق نبوده‌اند (Zhao 2018: 175; Hoffman 2011: 297) و حتی برگزاری جلسات خصوصی با هر یک از طرفین دعوا در زمان‌های مختلف نیز ممکن است باعث ایجاد احساس تبعیض و عدم اعتماد در طرفین دعوا شود (Hornle 2009: 79).

در میانجی‌گری برخط چنین مشکلی وجود ندارد. زیرا میانجی در عین حال که در جلسه مشترک میانجی‌گری حضور دارد می‌تواند به صورت خصوصی با طرفین دعوا ارتباط برقرار کند و در دو صفحه جداگانه از مرورگر خود به صورت خصوصی با هر یک از طرفین دعوا در ارتباط باشد، بدون اینکه اظهارات هر یک از طرفین برای طرف دیگر افشا شود. این وضعیت باعث کاهش تنش میان طرفین دعوا و بالا رفتن احتمال حصول سازش می‌شود (Hornle 2009: 79). البته وجود چنین مزیتی به مهارت‌های میانجی و نحوه مدیریت فرایند رسیدگی به دعوا بستگی دارد. مثلاً در ارتباط هم‌زمان با طرفین دعوا به صورت برخط قطع شدن ارتباط میانجی با یکی از طرفین جهت تبادل اطلاعات با طرف دیگر ممکن است موجب بی‌اعتمادی طرفین شود.

تحمیل هزینه کمتر بر میانجی و طرفین دعوا

از لحاظ اقتصادی میانجی‌گری برخط روشی کم‌هزینه‌تر محسوب می‌شود (Raines 2005: 437-438) و در هزینه‌های طرفین دعوا مثل هزینه مسافرت و نشر مستندات و هزینه‌های میانجی نیز به دلیل عدم لزوم تهیه مکان فیزیکی یا دفتر کار برای ملاقات طرفین دعوا صرفه‌جویی می‌شود (Shah 2004: 29; Lombardi 2012: 539). باید توجه داشت که طرفین دعوا و میانجی در میانجی‌گری برخط هزینه‌های دیگری بابت مجوز نرم‌افزارها، فضای ابری، و حفاظت از اطلاعات می‌پردازند که البته هزینه‌های یادشده در مقایسه با هزینه‌های میانجی‌گری سنتی قابل توجه نیست.

تمرکز بیشتر طرفین و میانجی بر مسائل اصلی دعوا

در میانجی‌گری برخط، با استفاده از روش‌های متن‌محور، تبعیض‌های بر مبنای نژاد و سن و جنسیت در فرایند میانجی‌گری از بین می‌رود. زیرا در اکثر موارد میانجی یا طرفین دقیقاً نمی‌دانند طرف مقابل دارای چه ویژگی‌های شخصیتی یا ظاهری است. بنابراین تمرکز اصلی طرفین و میانجی بر مسائل اصلی دعوا قرار می‌گیرد و ویژگی‌های شخصیتی طرف مقابل پیش‌قضاوتی در ذهن ایشان ایجاد نمی‌کند (Terekhov 2019: 44). همچنین در جلسات حضوری ممکن است طرفین موضوعات حاشیه‌ای، روابط شخصی، سوابق تجاری، و امثال آن را مطرح کنند و میانجی نیز اصولاً نمی‌تواند مانع طرح چنین مسائلی شود. اما در میانجی‌گری برخط (به‌خصوص در روش‌های متنی) تمرکز اصلی طرفین دعوا بر موضوع اختلاف و راه‌های حل و فصل آن است و به دلیل کنترل بیشتر میانجی وی می‌تواند از طرح مباحث غیرضروری جلوگیری کند.

پ) معایب میانجی‌گری برخط

ممکن است استفاده از ابزار الکترونیکی و ارتباط در فضای مجازی به دلیل هماهنگ نبودن زیرساخت‌های اینترنتی، امکان اختلال سیستمی، یا کندی اینترنت باعث ایجاد مشکلاتی در فرایند میانجی‌گری برخط شود. مهم‌ترین معایب یادشده در ادامه بررسی می‌شوند: عدم برگزاری جلسات حضوری در میانجی‌گری برخط، عدم قابلیت اعتماد به میانجی‌گری برخط، ضعف کنترل میانجی بر فرایند میانجی‌گری برخط.

عدم برگزاری جلسات حضوری در میانجی‌گری برخط

به طور سنتی، یکی از ویژگی‌های مهم میانجی‌گری همواره برگزاری جلسات حضوری بوده است. مهم‌ترین عامل موفقیت فرایند میانجی‌گری ایجاد فضای دوستانه و ارتباط شخصی عمیق میان طرفین و میانجی است و چنین هدفی با ارسال چند پیام و ارتباطی الکترونیکی حاصل نمی‌شود. فقط در ملاقات حضوری طرفین می‌توان برخی اطلاعات را در خصوص شخصیت، اخلاقیات، حسن نیت، نحوه برخورد، زبان بدن، و امثال آن به دست آورد (Eisen 1998: 1310; Alborno & GonzAlez 2012: 39; Braeutigam 2006: 276; Gibbons et al. 2002: 43). بنابراین، حتی در

میانجی‌گری برخط نیز باید جلسه‌ی حضوری برگزار شود که چنین امری در برخی موارد میسر نیست یا باعث تحمیل هزینه به طرفین دعوا می‌شود.

در پاسخ به ایراد فوق باید گفت اولاً چنین موضوعی جزء خصایص میانجی‌گری برخط است و طبیعتاً طرفین به دلیل ملاحظات خاص، مثل بعد مسافت، آزادانه تصمیم به استفاده از روش حل اختلاف یادشده با پذیرش همه مقتضیات آن گرفته‌اند؛ ثانیاً تبادل اطلاعات میان طرفین و میانجی همواره مطلوب نیست و حتی گاهی ممکن است بیان مطالب شفاهی و احساسی و شخصی در جلسات میانجی‌گری باعث ایجاد سوء تفاهم میان طرفین شود و تمرکز مذاکرات طرفین بر دعوای اصلی از بین برود (Zhao 2018: 176-177; Hoffman 2011: 282; Condlin 2016-2017: 740); ثالثاً با توجه به توسعه ابزار ارتباط اینترنتی، امروزه، امکان برقراری ارتباط تصویری و صوتی به صورت برخط فراهم شده است که تا حدی شبیه جلسات حضوری میانجی‌گری سنتی است (Beal 2000: 1; Goodman 2019: 735); رابعاً در برخی موارد، به دلیل وجود تنش‌های زیاد میان طرفین دعوا، ارتباط حضوری میان طرفین توصیه نمی‌شود و با توجه به امکان دخالت میانجی به عنوان واسط جهت کنترل فرایند میانجی‌گری و جلوگیری از بیان اظهارات احساسی و پر خاشگرانه امکان به نتیجه رسیدن میانجی‌گری بیشتر می‌شود (Raines 2005: 437-438).

عدم قابلیت اعتماد به میانجی‌گری برخط

محرم‌انگی یکی از خصایص مهم میانجی‌گری است و در عمده مقرراتی که در خصوص میانجی‌گری وضع شده است همواره قواعدی جهت تضمین محرم‌انگی وجود دارد. زیرا در صورت عدم اطمینان طرفین از رعایت محرم‌انگی در فرایند میانجی‌گری اشخاص یادشده به طور کامل اطلاعات و مستندات مهم را ارائه نمی‌کنند و طبیعتاً در این صورت به دلیل شفاف نبودن همه جوانب دعوا امکان موفقیت فرایند میانجی‌گری کاهش می‌یابد (شهبازی‌نیا و ملک‌نیا ۱۳۹۵: ۱۳۴ - ۱۳۵؛ نیکبخت و ادیب ۱۳۹۶: ۷۱؛ معبودی و رضائی ۱۳۹۹: ۱۲۹ - ۱۳۰؛ Qtaishat et al. 2018: 391). از این حیث تفاوت میانجی‌گری سنتی و برخط در آن است که امکان رعایت کامل محرم‌انگی در میانجی‌گری سنتی به آسانی امکان‌پذیر است. زیرا طرفین در جلسات میانجی‌گری می‌توانند اطلاعات را فقط به صورت شفاهی بیان کنند و مدارک قابل استنادی در اختیار طرف

مقابل و میانجی قرار ندهند. در مقابل، در میانجی‌گری برخط همه اظهارات طرفین در جلسات میانجی‌گری قابلیت ضبط دارد و مدارک ارائه‌شده نیز قابل ذخیره و دسترسی بعدی است (Cole & Blankley 2006: 2003; Zavaletta 2002: 23; Ganeles 2002: 738; Turner 2000: 145). در حالی که در برخی مقررات (ماده ۱۱ قواعد میانجی‌گری تجاری اتحادیه داوری امریکا^۱ و ماده ۱۵ قواعد میانجی‌گری سازمان جهانی مالکیت فکری^۲) به صراحت آمده است که طرفین دعوای موضوع میانجی‌گری نباید جلسات و اظهارات را ثبت و ضبط کنند.

به نظر می‌رسد نمی‌توان به تضمین ارائه‌دهندگان خدمات میانجی‌گری برخط، جهت عدم افشای اطلاعات محرمانه، اعتماد کرد. زیرا مقتضیات فضای اینترنت به گونه‌ای است که امکان افشای اطلاعات در آن بسیار بالاست و در سالیان اخیر حتی شرکت‌های شناخته‌شده فعال در حوزه اینترنت و فناوری اطلاعات، مثل فیسبوک یا مایکروسافت، نیز نتوانستند از افشای اطلاعات کاربران خود جلوگیری کنند (Lavi 2015: 296; Lombardi 2012: 542).

ضعف کنترل میانجی بر فرایند میانجی‌گری برخط

در میانجی‌گری برخط، به دلیل امکان ارتباط مستقیم طرفین دعوا و فقدان امکان مدیریت وسایل ارتباطی توسط میانجی، کنترل میانجی بر فرایند میانجی‌گری کاهش می‌یابد و میانجی بیشتر نقش مشاور طرفین دعوا را ایفا می‌کند (Raines 2005: 448-449). همچنین در میانجی‌گری برخط همواره این امکان وجود دارد که طرفین دعوا میانجی را کنار بگذارند و ارتباط خود را با وی قطع یا جلسه را ترک کنند (Lavi 2015: 297). به دلیل عدم کنترل میانجی، ممکن است سرعت میانجی‌گری برخط نیز کاهش یابد. زیرا ممکن است طرفین در مطالعه پیام و ارسال پاسخ تأخیر کنند و به دلیل عدم امکان ایجاد نظم زمانی توسط میانجی و عدم کنترل بر زمان پاسخگویی طرفین دعوا فرایند میانجی‌گری برخط طولانی شود (Lombardi 2012: 541; Betancourt & Zlatanska 2019: 258; Ganeles 2002: 739).

در مجموع، با بررسی معایب و مزایای میانجی‌گری برخط، به نظر می‌رسد معایب این روش

1. AAA Commercial Mediation Procedures 2013.
2. WIPO Mediation Rules 2021.

حل اختلاف چندان جدی نیست و میانجی می‌تواند نقش مهمی جهت رفع این مشکلات ایفا کند. همچنین باید توجه داشت که معایب یادشده جزء ویژگی‌های تعامل در فضای مجازی هستند و در صورت انتخاب میانجی‌گری برخط طرفین دعوا وضعیت یادشده را لحاظ کرده‌اند. باید توجه داشت که همه روش‌های حل اختلاف معایب و مزایایی دارند و طرفین با توجه به شرایط خاص پرونده باید روش مناسب خود را انتخاب کنند. همان‌طور که بیان شد، در برخی دعاوی یگانه راه حل اختلاف به صورت کلی یا حل و فصل دعوا به شکل مسالمت‌آمیز استفاده از میانجی‌گری برخط است که چنین وضعیتی مزیت قابل توجهی برای این روش حل اختلاف محسوب می‌شود.

ت) فرایند میانجی‌گری برخط

به دلیل ذات توافقی و غیرترافی میانجی‌گری، تعیین نتیجه دعوا توسط خود طرفین، و وجود حساسیت کمتر در زمینه رعایت اصول رسیدگی حقوقی اصولاً قواعد کمتری در خصوص فرایند میانجی‌گری وضع می‌شود. به طور کلی، فرایند میانجی‌گری برخط این‌گونه است که شروع فرایند میانجی‌گری با تکمیل یک فرم توسط یکی از طرفین دعوا در پایگاه ارائه‌دهنده خدمات میانجی‌گری برخط صورت می‌گیرد. پس از بررسی اظهارات شخص یادشده توسط میانجی، وی با طرف دیگر اختلاف ارتباط برقرار می‌کند. طرفین ابتدا اصول کلی و قواعد اصلی میانجی‌گری را با کمک میانجی مشخص می‌کنند. سپس میانجی با برقراری تماس با طرفین به صورت مشترک یا انفرادی سعی می‌کند ابعاد مختلف دعوا و نزدیک کردن مواضع طرفین را بفهمد. در نهایت ممکن است طرفین بر مفاد سازش‌نامه توافق کنند و سند یادشده توسط طرفین دعوا صادر شود.

با توجه به مراتب فوق، موضوعات مهمی درباره فرایند میانجی‌گری وجود دارند که عبارت‌اند از: زمان شروع میانجی‌گری، نحوه انتخاب و تعداد میانجیان، برگزاری جلسات میانجی‌گری، پایان میانجی‌گری، وجود اعتبار امر مختومه در مورد سازش‌نامه منعقد شده ناشی از میانجی‌گری، عدم امکان استناد به اظهارات و مستندات ارائه شده در فرایند میانجی‌گری در سایر رسیدگی‌ها، امکان مراجعه به داور یا دادرسی در صورت عدم همکاری طرف مقابل، عدم امکان انتصاب میانجی به عنوان داور در همان دعوا (برای مطالعه بیشتر ← شیروی ۱۳۸۵: ۵۲ - ۵۹). از آنجا که تمرکز اصلی پژوهش حاضر بر میانجی‌گری برخط است، صرفاً بخشی از فرایند میانجی‌گری مورد بررسی قرار

می‌گیرد که در آن میانجی‌گری برخط متمایز است. بنابراین، در ادامه موضوعات زمان شروع و پایان میانجی‌گری و نحوه برگزاری جلسات میانجی‌گری برخط بررسی می‌شود.

شروع فرایند سازش در میانجی‌گری برخط را می‌توان زمانی دانست که بعد از بروز اختلاف طرفین اختلاف توافق می‌کنند وارد فرایند سازش شوند و یکی از طرفین در وسایل ارتباطی غیرهم‌زمان فرایند میانجی‌گری را با استفاده از فناوری توافق‌شده شروع می‌کند. مثلاً ایمیلی به طرف مقابل ارسال و در وسایل ارتباطی هم‌زمان، مثل ویدئو-کنفرانس، تقاضای برگزاری جلسه برخط میانجی‌گری می‌کند. در هر حال، در صورتی که پس از مدتی مشخص (مثلاً ۳۰ روز) اقدامی توسط طرف مقابل صورت نگیرد یا صراحتاً وی از ادامه فرایند میانجی‌گری انصراف دهد، الزام قراردادی طی کردن فرایند سازش از بین می‌رود و امکان مراجعه به سایر طرق حل اختلاف برای طرفین دعوا به وجود می‌آید.

تعیین زمان ختم یا پایان فرایند میانجی‌گری برخط از آن جهت اهمیت دارد که در برخی موارد، در شرط حل اختلاف قراردادی، توسل به میانجی‌گری به مثابه یک تعهد برای طرفین لحاظ شده است و در صورت عدم اعلام ختم سازش ممکن است اقامه دعوی یکی از طرفین دعوا نزد مراجع دیگر به دلیل عدم رعایت شرط یادشده محکوم به رد تلقی شود. فرایند میانجی‌گری برخط در فرض وقوع چند امر خاتمه می‌یابد: انعقاد سازش‌نامه توسط طرفین اختلاف، اعلام میانجی‌مبنی بر بی‌نتیجه بودن ادامه فرایند میانجی‌گری، اعلام طرفین یا هر یک از طرفین مبنی بر ختم میانجی‌گری.

وفق بند ۲ ماده ۲ کنوانسیون سنگاپور، در فرض تنظیم سازش‌نامه به وسیله ابزار برخط، در صورت امکان ارجاع و دسترسی بعدی، شرط کتبی بودن وجود دارد و وجود نسخه فیزیکی از سازش‌نامه نیاز نیست. همچنین حسب ماده ۹ دستورالعمل تجارت الکترونیکی اتحادیه اروپا^۱ قراردادهای الکترونیکی (از جمله سازش‌نامه‌های برخط) نباید به دلیل شکل تنظیم آن‌ها از برخی آثار قانونی محروم شوند.

اصلی‌ترین وجه تمایز فرایند میانجی‌گری برخط از حیث برگزاری جلسات میانجی‌گری آن‌لاین استفاده از تکنولوژی اینترنتی در این روش حل اختلاف است. تکنولوژی در طرق برخط

1. directive on electronic commerce

حل اختلاف فقط یک وسیله ارتباطی نیست و نقش فعالی در کمک به ثالث جهت حل اختلاف دارد و حتی در برخی موارد تکنولوژی مفاد سازش‌نامه را به طرفین پیشنهاد می‌کند و از این طریق در تصمیم‌نهایی حاصل فرایند میانجی‌گری مشارکت فعال دارد (Terekhov 2019: 37). تکنولوژی از نقش بسیار مهمی در فرایند میانجی‌گری برخط برخوردار است و نحوه و میزان دسترسی افراد به تکنولوژی مستقیم در موفقیت یا شکست میانجی‌گری برخط تأثیر دارد (Cole & Blankley 2006: 198; Katsh & Rifkin 2001: 93; Gibbons et al. 2002: 35; Katsh 2004: 285; Goodman Katsh & Rifkin 2001: 9; Katsh & Rule 2003: 14). به همین دلیل است که برخی نویسندگان (Katsh & Rule 2003: 14; Zhao 2018: 191-192; 2016: 329-330) تکنولوژی را طرف چهارم دعوا در این‌گونه دعاوی می‌دانند. در میانجی‌گری برخط می‌توان از انواع تکنولوژی‌های اینترنتی استفاده کرد؛ از تکنولوژی ساده مثل ایمیل و پیام‌رسان‌ها تا ویدئو- کنفرانس یا الگوریتم‌های پیشرفته (Raines 2005: 439). تکنولوژی‌های یادشده را می‌توان از دو جهت تقسیم کرد: تکنولوژی‌های هم‌زمان و غیرهم‌زمان یا تکنولوژی‌های متنی و پویا و نوین.

تکنولوژی‌های هم‌زمان این قابلیت را دارند که به طور هم‌زمان مخاطب بتواند بررسی کند که نویسنده در حال نوشتن یا بیان و ارائه چه مطالبی است. در تکنولوژی‌های غیرهم‌زمان، اطلاع از مطالب طرف مقابل و پاسخ دادن به آن‌ها فقط بعد از اتمام نوشتن و ارسال توسط نویسنده امکان‌پذیر است.

در تکنولوژی‌های متنی، اظهارات طرفین به صورت کتبی ثبت می‌شود و به دلیل عدم نیاز به تکنولوژی‌های پیشرفته یا اینترنت با پهنای باند بالا قابلیت دسترسی بالایی دارند (Cortes 2008: 5). ضعف این ابزارها فقدان ارتباط چهره به چهره و عدم کنترل میانجی و کاهش تأثیر وی در فرایند میانجی‌گری است (بدری‌زاده و توسلی نائینی ۱۳۹۳: ۷۰؛ ابوترابی زارچی ۱۳۸۶: ۲۷؛ Rossi & Holtzworth-Munroe 2017: 439). از تکنولوژی‌های متنی می‌توان پست الکترونیکی، سیستم پیغام مستمر، و اتاق گفت‌وگو را نام برد (برای مطالعه بیشتر ← ابوترابی ۱۳۸۶: ۲۷ - ۲۸).

تکنولوژی‌های پویا شامل ارتباط صوتی و تصویری و ترکیب صوتی- تصویری است و ارتباط طرفین صرفاً محدود به مکاتبات متنی نیست (Rossi & Holtzworth-Munroe 2017: 395). در روش یادشده، طرفین دعوا می‌توانند یک‌دیگر را ببینند و نظرات خود را مستقیم به طرف مقابل

انتقال دهند و در واقع این روش همانند ارتباطات چهره به چهره در میانجی‌گری سنتی است (Lavi 2015: 300). مهم‌ترین نوع تکنولوژی پویا کنفرانس ویدئویی است (ابوترابی ۱۳۸۶: ۲۹ - ۳۰؛ Lombardi 2012: 536; Gibbons et al. 2002: 33).

در سال‌های اخیر، تکنولوژی‌های نوینی نیز در فرایند میانجی‌گری برخط مورد استفاده قرار می‌گیرند. در تکنولوژی‌های نوین، مثل هوش مصنوعی یا برنامه‌ها و الگوریتم‌های رایانه‌ای، نقش تکنولوژی فراتر می‌رود و فقط یک وسیله ارتباطی نیست و در فرایند میانجی‌گری برخط نقش مستقیم دارد. در مجموع نمی‌توان هیچ‌یک از تکنولوژی‌های قابل استفاده در فرایند میانجی‌گری برخط را به طور قطع توصیه کرد و در هر مورد میانجی، با توجه به شرایط پرونده و وضعیت و امکانات طرفین دعوا، یکی از این طرق را می‌تواند استفاده کند. ممکن است در برخی موارد میانجی ارتباط ویدئویی و مستقیم طرفین دعوا را با توجه به تنش‌های موجود صلاح نداند و ترجیح دهد که طرفین فقط از طریق ایمیل اظهارات خود را به میانجی ارسال کنند. گاهی میانجی تشخیص می‌دهد که از طریق وسایل ارتباطی غیرهم‌زمان به‌عمد سرعت میانجی‌گری را آهسته پیش ببرد. اما در مقابل ممکن است در شرایط دیگری، با استفاده از وسایل ارتباطی هم‌زمان، سرعت میانجی‌گری را افزایش دهد. بنابراین، در انتخاب تکنولوژی مورد استفاده در فرایند میانجی‌گری چند نکته باید مطرح نظر قرار گیرد: ۱. شرایط پرونده و نوع دعوا؛ ۲. امکانات طرفین دعوا و میانجی؛ ۳. توانایی‌های طرفین دعوا و میانجی؛ ۴. امنیت تکنولوژی مورد استفاده؛ ۵. دشوار نبودن استفاده از تکنولوژی مورد نظر برای طرفین و میانجی.

ث) دعاوی قابل حل از طریق میانجی‌گری برخط

مهم‌ترین دعاوی و پرونده‌هایی که از طریق میانجی‌گری برخط قابل حل و فصل هستند پرونده‌هایی مثل دعاوی بیمه، ساخت‌وساز، اشتباهات پزشکی، کار، مالکیت فکری، مشارکت، و امثال آن‌اند که طرفین دعوا به‌رغم عدم تمایل به ملاقات طرف مقابل متمایل به استفاده از طرق مسالمت‌آمیز حل اختلاف‌اند. در دعاوی یادشده، میانجی‌گری برخط این امکان را برای طرفین فراهم می‌کند که بدون نیاز به ملاقات حضوری بتوانند به راه‌حلی دوستانه درباره اختلاف خود دست یابند (Kaufmann-Kohler & Schultz 2004: 26).

روش‌های برخط حل اختلاف در دعاوی‌ای که بعد مسافت مانع برگزاری جلسات است مورد اقبال واقع می‌شود. در تجارت الکترونیکی در بسیاری از موارد طرفین دعوا در مکان‌های مختلفی هستند و ترجیح می‌دهند از ابزاری مثل اینترنت برای حل اختلافات خود استفاده کنند (Beal 2000: 735). در این صورت نیازی به مسافرت و پیدا کردن داور یا دادگاه صالح رسیدگی‌کننده به دعوا نیست. همچنین روش حل و فصل اختلاف برخط سریع‌تر و ارزان‌تر است و برخی نویسندگان (Terekhov 2019: 41) بر آن‌اند که با این روش حداقل ۳۰ درصد در زمان و هزینه صرفه‌جویی می‌شود.

در واقع، در دعاوی یادشده، تنها راه حل اختلاف و احقاق حق استفاده از روش‌های برخط حل اختلاف است. در برخی موارد، ملاقات حضوری طرفین دعوا غیرممکن است. مثلاً ممکن است کارفرما و کارگر به شهر یا کشورهای دیگر رفته باشند و به دلیل مشغله‌های موجود نتوانند در جلسات حضوری شرکت کنند. احتمال دارد در تجارت الکترونیکی اقامتگاه طرف مقابل در کشوری بسیار دور با قوانین خارجی و ناشناخته باشد و حتی ممکن است طرف مقابل فاقد آدرس ثبت‌شده باشد تا بتوان علیه او در دادگاه شکایت کرد (Cortes 2008: 10).

بسیاری از دعاوی مصرف‌کننده، به منزله بخش اعظم دعاوی تجارت الکترونیکی، دارای مبلغ اندکی هستند که هزینه‌های طرق حل اختلاف سنتی (هزینه مسافرت، تکثیر مستندات، و امثال آن) گاهی بیشتر از ارزش پرونده است (Lombardi 2012: 543; Gibbons et al. 2002: 42). همچنین در طرق حل اختلاف برخط به صورت غیرهم‌زمان برابری بیشتری میان طرفین دعوا ایجاد می‌شود. مثلاً، در روش‌های سنتی یا هم‌زمان، وکیل یا نماینده شرکت با در اختیار داشتن مستندات کامل و تجربه فراوان در دعاوی مشابه در مقابل مصرف‌کننده‌ای قرار می‌گیرد که هیچ‌یک از آمادگی‌های یادشده را ندارد. اما در طرق حل اختلاف برخط به صورت غیرهم‌زمان مصرف‌کننده فرصت کافی برای پاسخگویی به اظهارات طرف مقابل پیدا می‌کند (Terekhov 2019: 42).

باید توجه داشت که در برخی از دعاوی مثل دعاوی خانوادگی یا دعاوی خشونت و سوءاستفاده برگزاری جلسات حضوری مطلوب نیست. در این‌گونه دعاوی، به دلیل هراسی که یکی از طرفین دعوا ممکن است داشته باشد و امکان تأثیر اکراه بر تصمیمات وی، میانجی‌گری سنتی توصیه نمی‌شود (Rossi & Holtzworth-Munroe 2017: 399-400). اما هیچ‌گاه نباید امکان انتخاب سرنوشت

دعوا و برگزیدن راه‌حلی صلح‌آمیز را از طرفین سلب کرد. در این وضعیت، میانجی‌گری برخط این امکان را فراهم می‌سازد که طرفین بتوانند در فرایند حل اختلاف، بدون ترس از لزوم ملاقات طرف مقابل، مشارکت داشته باشند. جهت فقدان هر گونه ارتباطی بین طرفین، می‌توان از ابزارهای متنی و غیرهم‌زمان در میانجی‌گری برخط استفاده کرد (Kuhl 2008: 239-242).

طبیعی است که مناسب‌ترین دعوی دارای قابلیت حل و فصل از طریق میانجی‌گری برخط اختلافات حادث شده در فضای اینترنت و به‌خصوص دعوی تجارت الکترونیکی هستند (Martin 2002: 125). روز به روز بخش بیشتری از معاملات تجاری و خرید کالا و خدمات از طریق اینترنت صورت می‌گیرد و طبیعتاً باید روش حل اختلاف مناسب برای این نوع معاملات در نظر گرفته شود. در این گونه معاملات، تشکیل جلسات حضوری و تعیین مراجع قضایی صالح به رسیدگی به دعوا به‌آسانی میسر نیست (Terekhov 2019: 41).

قطعاً میانجی‌گری برخط را نمی‌توان محدود به دعوی مربوط به روابط افراد در اینترنت دانست و در دعوی سنتی نیز می‌توان از روش حل اختلاف یادشده بهره برد (Lodder & Zeleznikow 2005: 287; Teitz 2001: 991; Goodman 2003: 1). و به‌طور کلی جهت اختلافات برخط و برون‌خط می‌توان از طرق حل اختلاف برخط استفاده کرد و ضرورتی ندارد اختلاف حتماً برخط باشد. در همین زمینه برخی نویسندگان بر آن‌اند که میانجی‌گری برخط این قابلیت را دارد که در همه موضوعاتی که منحصر به رسیدگی قضایی نیست مورد استفاده قرار گیرد (Terekhov 2019: 42).

ج) اجرای نتیجه میانجی‌گری برخط

در خصوص همه طرق حل اختلاف، یکی از موضوعات مهم امکان اجرای اجباری سند حل اختلاف در صورت استنکاف یکی از طرفین از اجرای مفاد سند یادشده است. تضمین حمایت اجرایی تنها از طریق وضع مقررات داخلی و بین‌المللی امکان‌پذیر است. چنین دغدغه‌ای طبیعتاً در مورد میانجی‌گری برخط نیز وجود دارد. مقصود از حمایت اجرایی از سازش‌نامه برخط حمایت مستقیم از سند یادشده است؛ بدین نحو که بتوان با مراجعه به دادگاه تقاضای اجرای سند یادشده را کرد و حمایت اجرایی غیرمستقیم، به معنای توسل به سایر طرق حل اختلاف، مثل داوری و دادرسی، مطلوب نیست.

در صورت فقدان حمایت اجرایی از نتیجه فرایند میانجی‌گری برخط، وضعیت یادشده مانعی مهم جهت توسعه این روش حل اختلاف تلقی می‌شود. زیرا قاعداً اشخاص و فعالان تجاری تمایل زیادی به استفاده از این روش حل اختلاف نخواهند داشت و ترجیح می‌دهند از طرق حل اختلافی استفاده کنند که نتیجه فرایند حل اختلاف لازم‌الاجرا باشد (Cole & Blankley 2006: 205; Ponte 2002: 490; Shah 2004: 34; Krause 2001: 476; Lombardi 2012: 539).

از منظر مقررات بین‌المللی، هنوز نمی‌توان نتیجه فرایند میانجی‌گری برخط را در اکثر موارد واجد وصف لازم‌الاجرا دانست. کنوانسیون سنگاپور می‌تواند جهت اجرای سازش‌نامه‌های برخط استفاده شود و در بند ۲ ماده ۲ و بند ۲ ماده ۴ معاهده یادشده صراحتاً استفاده از ابزار ارتباطی الکترونیکی به رسمیت شناخته شده است. البته معاهده یادشده به دو دلیل نمی‌تواند تأثیر چندانی در حمایت اجرایی از سازش‌نامه برخط داشته باشد: اولاً تعداد اعضای کنوانسیون سنگاپور بسیار اندک است و تنها چند کشور مهم و تأثیرگذار در حوزه تجارت بین‌الملل به آن ملحق شده‌اند و ثانیاً دعاوی مصرف‌کننده، دعاوی کار، و دعاوی خانواده از محدوده اعمال معاهده یادشده (بند ۲ ماده ۱) استثنای شده‌اند؛ با این ملاحظه که بیشتر دعاوی موضوع میانجی‌گری برخط اختلافات مربوط به حقوق مصرف‌کننده‌اند و عموماً به دلیل وجود تنش‌های زیاد میان طرفین میانجی‌گری برخط در دعاوی خانوادگی و اختلافات کارگری و کارفرمایی توصیه می‌شود. علاوه بر سازمان ملل متحد، اتحادیه اروپا نیز به ضرورت حمایت اجرایی از نتیجه فرایند میانجی‌گری توجه کرده است. وفق ماده ۶ دستورالعمل میانجی‌گری اتحادیه اروپا سازش‌نامه تنظیمی در دعاوی تجاری و مدنی در کشورهای عضو این اتحادیه لازم‌الاجراست. ایراد مقرر یادشده آن است که طریقه مشخصی را برای اجرای سازش‌نامه‌ها ذکر نکرده و این موضوع را به کشورهای عضو سپرده است. مشخصاً به دلیل تنوع رویکرد کشورهای عضو چنین مسئله‌ای باعث می‌شود درباره نحوه اجرای سازش‌نامه قطعیتی وجود نداشته باشد.

امکان درج سازش‌نامه برخط در رأی داوری جهت استفاده از مزایای اجرایی کنوانسیون شناسایی و اجرای آرای داوری خارجی^۲ (کنوانسیون نیویورک) به دلیل عدم تصریح معاهده یادشده بر حمایت از ابزار ارتباطی الکترونیکی و وجود ابهامات حقوقی در خصوص اعمال

1. directive on certain aspects of mediation in civil and commercial matters 2008

2. convention on the recognition and enforcement of foreign arbitral awards (new york) 1958.

کنوانسیون یادشده بر آرای داوری منعکس‌کننده سازش میان طرفین (مثل احتمال فقدان توافق‌نامه داوری، فقدان اختلاف میان طرفین، امکان نقض حق دفاع طرفین دعوا، تجاوز از حدود اختیارات داوران، امکان فقدان محل صدور در آرای داوری حاوی سازش) نمی‌تواند تأثیری در قابلیت اجرایی نتیجه فرایند میانجی‌گری برخط داشته باشد.

چ) راهکارها و ظرفیت‌های موجود جهت پیشرفت میانجی‌گری برخط

اکثر مشکلاتی که در خصوص میانجی‌گری برخط بیان شد مربوط به میانجی‌گری به وسیله ابزار متنی بود که به نظر می‌رسد در صورت دسترسی به تکنولوژی و وجود اینترنت پرسرعت با برگزاری فرایند میانجی‌گری از طریق روش‌های پویا مثل ویدئو-کنفرانس می‌توان بر ایرادهای یادشده فائق آمد.

نقش اصلی را در رفع معایب میانجی‌گری برخط و توسعه آن میانجی ایفا می‌کند که باید راه‌حل‌ها، مهارت‌ها، و توانایی‌هایی متناسب با فضای اینترنتی را در خود ایجاد و اعتماد طرفین دعوا را جلب کند. میانجی می‌تواند در ابتدای فرایند میانجی‌گری از طرفین اجازه بگیرد که به عنوان واسطه ارتباطی طرفین دعوا نظرات آن‌ها را بررسی کند و اگر مشکلی بود جهت اصلاح مطالب یادشده پیام را به ارسال‌کننده برگرداند تا، بعد از اصلاحات، پیام به مخاطب ارسال شود. این احتمال وجود دارد که طرفین دعوا موافق اعطای چنین اختیاری به میانجی نباشند. زیرا در میانجی‌گری سنتی میانجی چنین اختیاری ندارد. راه‌حل حقوقی برای حل مشکل یادشده وجود ندارد و میانجی باید بتواند اعتماد طرفین دعوا را جلب کند و آن‌ها را قانع کند که دخالت وی جهت جلوگیری از بروز تنش و حفظ فضای دوستانه میانجی‌گری است.

باید توجه داشت که ماهیت توافقی و انعطاف‌پذیر میانجی‌گری و ویژگی‌های ارتباطات اینترنتی امکان وضع مقررات در این زمینه را دشوار می‌کند. همچنین قطعاً مقررات داخلی کشورها تأثیر چندانی ندارد. زیرا با توجه به تفاوت تابعیت و اقامتگاه طرفین و میانجی مشخص نیست قوانین چه کشوری باید اعمال شود و دادگاه چه کشوری صالح به رسیدگی به دعاوی مربوط به نقض قواعد وضع‌شده است. بنابراین، مؤثرترین راه آموزش میانجیان است. زیرا میانجی نقش بسیار مهمی در فرایند میانجی‌گری دارد و با اتخاذ راهکارهایی می‌تواند تا حد زیادی معایب میانجی‌گری برخط را مرتفع سازد.

ح) رویکرد حقوق ایران در خصوص میانجی‌گری برخط

در حقوق ایران، به طور کلی قواعد یکپارچه‌ای در خصوص میانجی‌گری وجود ندارد و به طریق اولی چنین وضعیتی در مورد میانجی‌گری برخط قابل مشاهده است. با این حال، با بررسی مواضع مقررات حقوق ایران به این نتیجه می‌رسیم که حسب ماده ۶ قانون تجارت الکترونیکی و ماده ۶۵۵ قانون آیین دادرسی جرایم نیروهای مسلح و دادرسی الکترونیکی سازش‌نامه برخط به منزله نتیجه فرایند میانجی‌گری برخط سندی معتبر محسوب می‌شود. همچنین وفق بند الف ماده ۲ قانون تجارت الکترونیکی، محدودیت به‌خصوصی درباره وسایل الکترونیکی قابل استفاده در میانجی‌گری برخط وجود ندارد. مهم‌ترین مشکل نظام حقوقی ایران در خصوص میانجی‌گری به صورت کلی و میانجی‌گری برخط به صورت خاص آن است که حمایت اجرایی از نتیجه فرایند میانجی‌گری یا همان سازش‌نامه صورت نمی‌گیرد. زیرا در حقوق ایران فقط در سه فرض استثنائی و محدود تنظیم سازش‌نامه نزد دادگاه، داور، یا سردفتر اسناد رسمی (وفق مواد ۱۸۱ و ۱۸۴ و ۴۸۳ و ۴۸۸ قانون آیین دادرسی مدنی، ماده ۱۶۹ و ۱۷۷ قانون اجرای احکام مدنی، ماده ۱۲۹۵ قانون مدنی، مفاد ماده ۲۸ قانون داوری تجاری بین‌المللی) از سازش‌نامه حمایت اجرایی می‌شود. بنابراین، در حقوق ایران نیز با توجه به عدم حمایت اجرایی از نهاد میانجی‌گری به صورت کلی طبیعتاً نتیجه فرایند میانجی‌گری برخط نیز به تبع فاقد وصف لازم‌الاجراست.

در مجموع، به نظر می‌رسد، با توجه به اقتضائات مربوط به ارتباطات الکترونیکی به جای ارتباطات حضوری در حل اختلاف برخط، تجویز کلی موجود در قانون تجارت الکترونیکی کفایت نمی‌کند و قطعاً وضع مقررات صریح و روشن به‌خصوص جهت حمایت اجرایی از نتیجه فرایند میانجی‌گری توصیه می‌شود. گفتنی است با توجه به وصف توافقی و قراردادی میانجی‌گری برخط در بسیاری از موارد قرارداد طرفین می‌تواند باعث اعتبار روش حل اختلاف یادشده شود و وضع قواعد قانونی در خصوص میانجی‌گری برخط باید معطوف بر لازم‌الاجرا تلقی کردن سازش‌نامه برخط و به رسمیت شناختن سازش‌نامه تنظیمی با استفاده از ابزار برخط باشد.

توسعه میانجی‌گری برخط و بهره‌مندی از این طریق حل اختلاف در گرو تصویب قانونی دارای وصف حمایتی و واجد قواعدی جامع است که در قانون یادشده، علاوه بر درج قواعدی

جامع در خصوص نحوه طی شدن فرایند میانجی‌گری، ضعف اصلی این روش حل اختلاف، یعنی فقدان حمایت اجرایی از سازش‌نامه و عدم اعمال قاعده اعتبار امر مختوم نسبت به سند یادشده، مرتفع شود و میانجی‌گری برخط یا تنظیم و امضای سازش‌نامه به صورت الکترونیکی یا برخط نیز به رسمیت شناخته شود. با توجه به مراتب فوق، جهت ترویج میانجی‌گری برخط در حقوق ایران، ضرورت تحقق دو امر وجود دارد که از این حیث تنظیم و تصویب مقررات ذیل به مقنن ایرانی پیشنهاد می‌شود:

۱. شناسایی و اجرای سازش‌نامه به منزله نتیجه میانجی‌گری: مهم‌ترین ضعف قوانین موجود نظام حقوقی ایران در خصوص سازش یا میانجی‌گری ضعف حمایت از سازش‌نامه به عنوان نتیجه این فرایند حل اختلاف است. از این رو باید مقرراتی وضع شود که حسب آن دادگاه ملزم باشد سازش‌نامه را دارای تأثیر و ارزشی یکسان با آرای دادگاه‌ها تلقی کند و از این طریق از طرح مجدد دعوی مشابه با موضوعات تصمیم‌گیری‌شده در سازش‌نامه جلوگیری شود. همچنین، باید سازش‌نامه به صورت مستقیم توسط دادگاه‌ها اجرا شود و دیگر طرفین دعوا برای اجرای سازش‌نامه مجبور به توسل به طرقی مثل داور یا دادرسی نخواهند بود. البته، با توجه به ضرورت برقراری نظم در جامعه، اصل آزادی اراده و آزادی قراردادهای همواره موضوع استثنائات متعدد است و افراد نمی‌توانند همیشه به صورت آزادانه در مورد موضوعات مختلف تصمیم بگیرند. به همین دلیل در بسیاری از موضوعات از سازش‌نامه تنظیمی توسط طرفین حمایت اجرایی نمی‌شود.

از این جهت، تنظیم و تصویب چنین مقرره‌ای پیشنهاد می‌شود: «در صورتی که طرفین سازش‌نامه‌ای منعقد کنند، سازش‌نامه یادشده لازم‌الاجراست و دادگاه‌ها مفاد سازش‌نامه را همانند احکام دادگاه‌ها، از طریق اجرای احکام مدنی، بر اساس قانون نحوه اجرای محکومیت‌های مالی و نیز قانون اجرای احکام مدنی، بدون هر گونه رسیدگی قضایی به ماهیت دعوا، مستقیم به اجرا می‌گذارند. چنانچه در خصوص موضوعی که یکی از طرفین مدعی حل قبلی آن توسط سازش‌نامه است اختلافی بروز کند، طرف یادشده می‌تواند بر اساس مقررات آیین دادرسی مدنی و مطابق شرایط مطروحه در این قانون به سازش‌نامه یادشده استناد کند تا اثبات کند موضوع مورد نظر سابقاً حل و فصل شده است. در این صورت، اثبات موضوع یادشده اثر اعتبار امر مختوم خواهد

داشت و دعوای مطروحه به صدور قرار رد دعوا منجر خواهد شد. آثار یادشده در صورت وجود موانعی منتفی می‌شود: فقدان اهلیت طرفین دعوا، لازم‌الاجرا نبودن سازش‌نامه حسب توافق طرفین، باطل بودن سازش‌نامه، اجرای قبلی مفاد سازش‌نامه، ابهام مفاد سازش‌نامه، فقدان استقلال و بی‌طرفی میانجی، مخالفت با نظم عمومی و اخلاق حسنه، سازش‌ناپذیری موضوع دعوا».

۲. پذیرش ارتباطات و اسناد الکترونیکی و برخط در میانجی‌گری: یکی از پیش‌فرض‌های مهم توسعه میانجی‌گری برخط آن است که با توجه به تجویز قانونی امکان برقراری ارتباط و تنظیم و امضای سازش‌نامه الکترونیکی و برخط برای طرفین و میانجی فراهم باشد. البته چنین امکانی باید محدود باشد و ضروری است بر اساس مقررات قانونی ضوابط در این زمینه اعمال شود که قابلیت استناد سازش‌نامه محرز باشد.

از این جهت، تنظیم و تصویب چنین مقرره‌ای پیشنهاد می‌شود: «در وضعیت ارتباطات الکترونیکی، چنانچه اطلاعات مربوطه به نحوی قابل دسترسی باشد که برای ارجاع بعدی قابلیت استفاده داشته باشد، شرط کتبی بودن سازش‌نامه تحقق یافته تلقی می‌شود. در فرض ارتباطات الکترونیکی، شرط امضای سازش‌نامه توسط طرفین اختلاف و در صورت نیاز توسط میانجی، در صورت تحقق شرایطی، محقق شده محسوب می‌شود: الف) روشی برای تشخیص هویت طرفین یا میانجی و نیز برای احراز اراده طرفین در زمینه اطلاعات مندرج در ارتباط الکترونیکی یادشده وجود داشته باشد؛ ب) روش یادشده در پرتو اوضاع و احوال موضوع از جمله هر گونه توافق مرتبط، جهت احراز برقراری ارتباط الکترونیکی، به اندازه کافی قابل اعتماد و استناد باشد».

نتیجه

میانجی‌گری برخط فرصتی ایجاد کرده که اشخاص و فعالان تجاری بتوانند دعوای خود را در فضای اینترنت به صورت مسالمت‌آمیز حل و فصل کنند. اهمیت توسعه میانجی‌گری برخط در این است که در برخی دعوای به دلیل فاصله جغرافیایی زیاد طرفین، ارزش کم دعوا، عدم تمایل طرفین به ملاقات حضوری به دلیل وجود تنش میان اشخاص یادشده، و ماهیت و نوع دعوا میانجی‌گری برخط تنها انتخاب طرفین جهت حل اختلاف یا حل و فصل مسالمت‌آمیز دعوا تلقی می‌شود.

هیچ‌گاه نمی‌توان منکر اقتضائات خاص میانجی‌گری برخط مثل عدم امکان برگزاری جلسات حضوری شد و طرفین دعوا باید در هر مورد با توجه به شرایط خاص پرونده و در صورت مناسب دانستن میانجی‌گری برخط این روش حل اختلاف را برگزینند. در مجموع به نظر می‌رسد میانجی‌گری برخط در همه انواع دعاوی قابلیت استفاده را دارد و نباید دعاوی موضوع میانجی‌گری برخط را محدود به اختلافات حادث‌شده در فضای مجازی دانست.

اکثر مشکلاتی که در مورد میانجی‌گری برخط مطرح است با توجه به توسعه تکنولوژی‌های ارتباطی (به‌خصوص ابزار ارتباطی پویا) و ایجاد امکان برقراری ارتباط صوتی و تصویری چندان جدی نیستند. باید توجه داشت که وضع قوانین در حوزه میانجی‌گری برخط نیز جهت رفع مشکلات یادشده، به دلیل ذات توافقی و انعطاف‌پذیر آن، چندان توصیه نمی‌شود و در صورت آموزش میانجیان و رعایت اقتضائات خاص فرایند میانجی‌گری برخط می‌توان این روش حل اختلاف را تا حد زیادی توسعه داد. البته باید اذعان کرد که حل مشکل فقدان قابلیت اجرایی سازش‌نامه ناشی از فرایند میانجی‌گری برخط، به منزله اصلی‌ترین مانع توسعه این روش حل اختلاف، نیاز به تدوین مقررات بین‌المللی و متحدالشکل دارد.

رویکرد مقنن ایرانی حمایت از میانجی‌گری است. اما قوانین و مقررات مناسب جهت حمایت از این روش حل اختلاف و به‌خصوص حمایت اجرایی از آن وضع نشده است. بنابراین، در حال حاضر، میانجی‌گری به صورت کلی و میانجی‌گری برخط به صورت خاص فاقد قوانین حمایتی اختصاصی هستند که وضعیت یادشده باعث عدم بهره‌مندی فعالان تجاری و نظام حقوقی ایران از مزایای متعدد طرق حل اختلاف یادشده می‌شود.

منابع

- ابوترابی زارچی، محمد (۱۳۸۶). «داوری بر خط و مسائل حقوقی آن»، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- ابوترابی زارچی، محمد؛ سید نصرالله ابراهیمی (۱۳۹۹). «مهار سونامی اختلافات در پی بحران شیوع ویروس کوید ۱۹، با توسعه حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»، *تحقیقات حقوق خصوصی و کیفری*، ش ۴۶، ص ۱۱ - ۳۳.
- بدری‌زاده، سیما؛ منوچهر توسلی نائینی (۱۳۹۳). «داوری تجاری بین‌المللی در فضای مجازی»، *مطالعات حقوقی دانشگاه شیراز*، د ۶، ش ۱، ص ۶۱ - ۸۴.
- توکلی، زهرا؛ مهشیدسادات طبائی (۱۳۹۴). «اعتبار حقوقی داوری اینترنتی در تجارت بین‌المللی»، *تحقیقات حقوقی آزاد*، د ۸، ش ۲۸، ص ۸۷ - ۱۲۲.
- شهبازی‌نیا، مرتضی؛ پریا ملک‌نیا (۱۳۹۵). «محرمانگی در میانجی‌گری و تضمینات قانونی آن با بعد بین‌المللی»، *پژوهش حقوق خصوصی*، د ۵، ش ۱۶، ص ۱۳۳ - ۱۴۸.
- شیروی، عبدالحسین (۱۳۸۵). «بررسی قانون نمونه آنسیترال در خصوص سازش تجاری بین‌المللی»، *حقوق خصوصی*، س ۴، ش ۱۰، ص ۴۵ - ۷۳.
- معبودی، رضا؛ سید علی‌رضا رضائی (۱۳۹۹). «رویکرد کنوانسیون سازش ۲۰۱۹ و نظام حقوقی ایران در مورد چالش‌های سازش‌نامه‌های حاصل از میانجی‌گری تجاری بین‌المللی»، *پژوهش‌های حقوق تطبیقی*، د ۲۴، ش ۲، ص ۱۱۳ - ۱۳۸.
- میرشکاری، عباس؛ محسن سلیمی (۱۳۹۸). «درآمدی بر روش‌های آن‌لاین حل اختلاف (ODR)»، *تحقیقات حقوق خصوصی و کیفری*، ش ۳۹، صص ۶۵ - ۸۰.
- نیکبخت، حمیدرضا؛ علی‌اکبر ادیب (۱۳۹۶). «اصلاح‌گری و میانجی‌گری به عنوان جایگزین روش‌های سنتی حل اختلافات مدنی - تجاری و امکان به‌کارگیری آن‌ها در صنعت نفت»، *تحقیقات حقوقی*، د ۲۰، ش ۷۸، ص ۵۷ - ۸۱.

References

- Abootorabi Zarchi, M. (2007). "Online Arbitration and Its Legal Issues", *Master of Science Dissertation*, Shahid Beheshti University. (in Persian)
- Abootorabi Zarchi, M. & Ebrahimi, S. (2021). "Control Tsunami Dispute Following Covid-

- 19 Outbreak Crisis By Developing Electronic Non-judicial Dispute Resolution”, *Journal of Private and Criminal Law Research*, No. 46, pp. 11-33. (in Persian)
- Albornoz, M. & Gonzalez, N. (2012). “Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in developing Countries”, *University of Miami Inter-American Law Review*, Vol. 44, No. 1, pp. 39-62.
- Badri-Zadeh, S. & Tavasoli Naeeni, M. (2014). “International Commercial Arbitration in Cyberspace”, *Journal of Legal Studies*, Vol. 6, No. 1, pp. 61-84. (in Persian)
- Beal, B. L. (2000). “Online Mediation: Has Its Time Come?”, *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol. 15, No. 3, pp. 735-768.
- Betancourt, J. C. & Zlatanska, E. (2013). “Online Dispute Resolution (ODR): What Is It, and Is It the Way Forward?”, *International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, Vol 13, pp. 256-264.
- Bordone, R. C. (1998). “Electronic Online Dispute Resolution: Systems Approach-- Potential, Problems, and Proposal”, *Harvard Negotiation Law Review*, Vol. 3, pp. 175-212.
- Braeutigam, M. (2006). “Fusses that Fit Online: Online Mediation in Non-Commercial Contexts”, *Appalachian Journal of Law*, Vol. 5, No. 2, pp. 275-302.
- Cole, S. & Blankley, K. M. (2006). “Online mediation: Where we have been, where we are now, and where we should be”, *University of Toledo Law Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 193-212.
- Condlin, R. J. (2017). “Online Dispute Resolution: Stinky, Repugnant, or Drab”, *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, Vol. 18, No. 3, pp. 717-758.
- Cortes, P. (2008). “Can Afford Not To Mediate Mandatory Online Mediation For European Consumers: Legal Constraints And Policy Issues”, *Rutgers Computer and Technology Law Journal*, Vol. 35, No. 1, pp. 1-41.
- Eisen, J. B. (1998). “Are We Ready for Mediation in Cyberspace?”, *Brigham Young University Law Review*, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1921767>, Last Access at: 2021/07/10.
- Ganeles, C. M. (2002). “Cybermediation: A New Twist on an Old Concept”, *Albany Law Journal of Science & Technology*, Vol. 12, pp. 715-741.
- Gibbons, L. J., Kennedy, R. M., & Gibbs, J. M. (2002). “Cyber-Mediation: Computer-Mediated Communications Medium Massaging the Message”, *New Mexico Law Review*, Vol. 32, No. 1, pp. 27-73.
- Goodman, J. W. (2002). “The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites”, *Duke Law & Technology Review*, Vol. 2, pp. 1-15.
- Hoffman, D. (2011). “Mediation, Multiple Minds, and the Negotiation Within”, *Harvard Negotiation Law Review*, Vol. 16, pp. 297- 317.
- Hornle, J. (2009). *Cross-border Internet Dispute Resolution*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Katsh, E. (2004). “Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Process Through Code”, *New York Law School Law Review*, Vol. 49, No. 1, pp. 271-292.
- , (2012). “ODR: A Look at History - A Few Thoughts about the Present and Some Speculation about the Future,” in *Online Dispute Resolution: Theory and Practice A Treatise on Technology and Dispute Resolution*, ed. Mohamed S. Abdel Wahab, Katsh

- Ethan, and Rainey Daniel, The Hague, Eleven International Publishing, pp 21–33.
- Katsh, E. & Rifkin, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass.
- Katsh, E. & Rule, C. (2016). “What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution”, *South Carolina Law Review*, Vol. 67, pp. 329-340.
- Kaufmann-Kohler, G. (2005). “Online Dispute Resolution and Its Significance for International Commercial Arbitration”, *Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution, ICC Publishing, Publication*, Vol. 693, pp. 437-456.
- Kaufmann-Kohler, G. & Schultz, T. (2004). *Online Dispute Resolution - Challenges for Contemporary Justice*, Netherlands, Kluwer Law International.
- Krause, W. (2001). “Do You Want to Step Outside? An Overview of Online Alternative Dispute Resolution”, *John Marshall Journal of Computer and Information Law*, Vol. 19, No. 3, pp. 457-492.
- Kuhl, A. (2008). “Family Law Online: The Impact of the Internet”, *Journal of the American Academy of Matrimonial Lawyers*, Vol. 21, No 1, pp. 226-242.
- Lavi, D. (2015). “Till Death Do Us Part: Online Mediation as an Answer to Divorce Cases Involving Violence”, *North Carolina Journal of Law and Technology*, Vol. 16, No. 2, pp. 253-310.
- Lombardi, E. (2012). “Is Online Mediation The Way To Fit The Forum To The Fuss”, *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, Vol. 19, No. 4, pp. 524-548.
- Maboudi, R. & Rezaee, S. A (2020). “The Approach of Singapore Convention 2019 and Iranian Legal System toward Challenges of International Commercial Mediation”, *Comparative Law Researches*, Vol. 24, No. 2, pp. 113-138. (in Persian)
- Martin, M. (2002). “Keep it online: The hague convention and the need for online alternative dispute resolution in international business-to-consumer e-commerce”, *Boston University International Law Journal*, Vol. 20, No. 1, pp. 125-160.
- Mirshakari, A. & Salimi, M. (2019). “An Introduction to Online Dispute Resolution (ODR) Methods”, *Journal of Private and Criminal Law Research*, No. 39, pp. 65-80. (in Persian)
- Nikbakht, J. & Adib, A (2017). “Conciliation and Mediation as Alternative Dispute Resolution Mechanisms for Civil and Commercial Disputes and the Viability of their Application in the Petroleum Industry”, *Legal research Journal*, Vol. 20, No. 78, pp. 57-81. (in Persian)
- Ponte, L. M. (2002). “Boosting consumer confidence in e-business: Recommendations for establishing fair and effective dispute resolution programs for b2c online transactions”, *Albany Law Journal of Science Technology*, Vol. 12, No. 2, pp. 441-492.
- Ponte, L. & Cavenagh, T. (2005). *Cyberjustice, Online Dispute Resolution For E-Commerce*, New Jersey, Pearson/Prentice Hall.
- Qtaishat, A., Alshawabkeh, H., & Saleh, H. (2018). “European Union Directive on Mediation: Assessing the Developments and Challenges”, *European Journal of Scientific Research*, Vol. 148, No. 3, pp. 386-393.
- Raines, S. (2005). “Can online mediation be transformative: Tales from the front”, *Conflict Resolution Quarterly*, Vol. 22, No. 4, pp. 437-452.

- Rainey, D. (2014). "Third-Party Ethics in the Age of the Fourth Party", *International Journal of Online Dispute Resolution*, Vol. 1, No. 1, pp. 37-56.
- Rossi, S. & Holtzworth-Munroe, A. (2017). "Shuttle and Online Mediation: A Review of Available Research and Implications for Separating Couples Reporting Intimate Partner Violence or Abuse", *Family Court Review*, Vol. 55, No 3, pp. 390-403.
- Rule, C. (2008). "Resolving Dispute in the World's Largest Market Place", *The Quarterly Magazine of the Association for the Conflict Resolution*, Available at: <http://colinrule.com/writing/acr2008.pdf>. (Last visit: 2022/05/08).
- (2017). "Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learnt from eBay", *University of St. Thomas Law Journal*, Vol. 13, No. 2, pp. 354-369.
- Shah, A. (2004). "Using ADR to Resolve Online Disputes", *Richmond Journal of Law and Technology*, Vol. 10, No. 3, pp. 20-44.
- Shahbazinia, M. & Maleknia, P. (2016). "Confidentiality in Mediation and Its Legal Safeguards From International Perspective", *Quarterly Journal of Private Law Research*, Vol. 6, No. 16, pp. 133-148. (in Persian)
- Shiravi, A. (2006). "Review of the UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation", *Journal of Private Law*, Y. 4, No. 10, pp. 45-73. (in Persian)
- Tavakoli, Z. & Tabaie, M. (2015). "Legal Validity of Internet Arbitration in International Trade", *Azad Comparative Law Research Quarterly*, Vol. 8, No. 28, pp. 87-122. (in Persian)
- Teitz, L. E. (2001). "Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and the Challenge of On-Line Dispute Resolution", *Fordham Law Review*, Vol. 70, No. 3, pp. 985-1016.
- Terekhov, V. (2019). "Online Mediation: A Game Changer or Much Abo about Nothing", *Access to Justice in Eastern Europe*, No. 3, pp. 33-50.
- Turner, R. I. (2000). "Alternative Dispute Resolution in Cyberspace: There is More on the Line than Just Getting Online", *ILSA Journal of International Comparative Law*, Vol. 7, No. 1, pp. 133-148.
- Zavaletta, J. A. (2002). "Using E-Dispute Technology to Facilitate the Resolution of E-Contract Disputes: A Modest Proposal", *Journal of Technology Law and Policy*, Vol. 7, No. 1, pp. 1-29.
- Zhao, Y. (2018). "Rethinking the Limitations of Online Mediation", *American Journal of Mediation*, Vol. 11, pp. 163-199.