

نقش فناوری‌های نوین در حل و فصل اختلافات

سیدعلیرضا رضایی^۱

دکتری حقوق خصوصی، دانشکده حقوق علوم و سیاسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
alirezarezaee4771@mail.um.ac.ir

چکیده

با توسعه ارتباطات اشخاص از طریق ابزار الکترونیکی و در فضای وب، حوزه حل و فصل اختلافات تحت تأثیر قرار گرفته است. طرق برخط حل اختلاف، به عنوان روش‌های نوین فصل دعاوی، این امکان را فراهم می‌سازند که طرفین و مقام حل اختلاف بتوانند بدون نیاز به برقراری ارتباط فیزیکی و تشکیل جلسات حضوری، از طریق ابزارهای الکترونیکی و اینترنتی با یکدیگر ارتباط برقرار نمایند. استفاده از طرق حل اختلاف مذکور، امروزه بیشتر از آنکه یک انتخاب تلقی شود، در بسیاری از موارد یک ضرورت است. باتوجه به توسعه‌های فناوری، فناوری‌های متعددی می‌توان در فرایند این طرق حل اختلاف مورد استفاده قرار گیرد؛ لذا پژوهش حاضر به بررسی دو موضوع «ضرورت استفاده از فناوری‌های نوین در حل و فصل اختلافات» و «انواع فناوری‌های قابل استفاده در فصل دعاوی برخط» پرداخته و نهایتاً به این نتیجه نائل گردیده است که استفاده از فناوری‌های نوین در حل و فصل اختلافات یک ضرورت غیرقابل انکار است و از بین سه دسته فناوری‌های متنی، پویا و نوین، در مجموع نمی‌توان هیچ یک از فناوری‌های قابل استفاده در فرایند حل اختلاف برخط را به طور قطع توصیه نمود و در هر مورد، مقام حل اختلاف می‌تواند باتوجه به شرایط پرونده و وضعیت و امکانات طرفین دعا، یکی از این طرق را استفاده کند.

کلمات کلیدی: طرق برخط حل اختلاف، تجارت الکترونیکی، فناوری‌های نوین.

۱ مقدمه

هم راستا با توسعه تجارت الکترونیکی و کاهش روزافزون ارتباطات سنتی اشخاص، حل و فصل اختلافات در مراودات فضای مجازی و معاملات تجارت الکترونیکی، متحول گردیده است. از این حیث روش‌های برخط حل اختلاف در سالیان اخیر توسعه پیدا کرده است. حل اختلافات برخط در اختلافات مربوط به تجارت الکترونیک، این امکان را برای اشخاص و فعالان تجاری فراهم می‌سازد که علی رغم بعد مسافت و عدم امکان ملاقات حضوری، دعاوی خود را حل و فصل نمایند. در بسیاری از دعاوی علی‌الخصوص دعاوی تجارت الکترونیکی، به دلیل ماهیت دعاوی مذکور 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 (محبی ۱۳۷۶: ۶۴؛ توگلی؛ طبائی ۱۳۹۴: ۹۴-۹۵؛ Gibbons; Kennedy; Gibbs 2002: 40). با توجه به مراتب فوق، طرفین دعوا در دعاوی ایجاد در فضای مجازی و حتی در برخی دعاوی سنتی نیز، تمایل به استفاده از طرق جایگزین حل اختلاف دارند که دو روش مرسوم طرق مذکور، داوری و میانجی‌گری است. برخی نویسندگان اعتقاد دارند که طرق حل اختلاف برخط، دارای ماهیتی مستقل بوده و این روش‌های حل اختلاف، تنها طرق جایگزین حل اختلاف را به فضای برخط مرتبط نمی‌سازند زیرا قدرت تکنولوژی می‌تواند تغییرات و تفاوت‌های اساسی را ایجاد نماید (Hornle 2009: 86) و طرق حل و فصل برخط اختلافات به مثابه نوع نوینی از طرق جایگزین حل و فصل اختلافات پیش‌بینی شده‌اند (توگلی؛ طبائی ۱۳۹۴: ۹۸).

در خصوص سابقه طرق برخط حل اختلاف نیز باید عنوان داشت که روش‌های مذکور در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی مورد توجه قرار گرفتند 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 گردید (Hornle 2009: 75). بیشتر اقدامات عملی مذکور تا اوایل قرن بیست و یکم منجر به شکست شد. در خصوص تحقیقات آکادمیک نیز که در اوایل قرن حاضر، آثاری متعددی در این موضوع وجود داشت، بعد از مدتی متوقف گردید و محققین دیگر اقبالی نشان ندادند اما در سال‌های اخیر توجه‌ها به این روش حل اختلاف به دلایل زیر جلب شده است: ظهور تکنولوژی‌های اینترنتی پیشرفته؛ حجم کاری بالای دادگاه‌ها که توجه دولت‌ها را به طرق برخط حل اختلاف معطوف نمود؛ انتقال اکثر تجارت‌ها و مصرف‌کنندگان به اینترنت و تبدیل فضای مجازی به محیطی امن و معمول برای انجام معاملات (Terekhov 2019: 38-39). در پژوهش حاضر تمرکز اصلی بر روی نقش فناوری در طرق برخط فصل دعاوی است و از این حیث در ادامه دو موضوع اصلی «ضرورت استفاده از فناوری‌های نوین در حل و فصل اختلافات» (۱) و «انواع فناوری‌های قابل استفاده در فصل دعاوی برخط» (۲) مورد مذاقه و بررسی قرار خواهد گرفت.

۲ ضرورت استفاده از فناوری‌های نوین در حل و فصل اختلافات

امروزه با کاهش ارتباطات در فضای سنتی و توسعه روزافزون تجارت الکترونیکی، بسیاری از مراودات و ارتباطات اشخاص در فضای مجازی انجام می‌شود. در همین راستا، سیاست‌گذاران و حقوق‌دانان تلاش نموده‌اند قواعدی را متناسب با اوصاف و ویژگی‌های فضای برخط، تدوین و پیشنهاد نمایند. یکی از مهم‌ترین موضوعات در این خصوص، حل و فصل دعاوی در معاملات تجاری برخط است. همانند سایر جنبه‌های فضای مجازی، حل و فصل اختلافات برخط نیز به دلیل اوصاف خاص آن، نیازمند قواعدی ویژه بوده و صرف اتکا بر مقررات سنتی موجود در این زمینه راهگشا نخواهد بود. در ادامه جهت ضرورت‌های استفاده از فناوری‌های نوین در حل و فصل اختلافات در موضوعات ذیل مطالعه خواهد شد: «حل اختلاف برخط به عنوان تنها روش حل اختلاف در برخی دعاوی» (۱.۲)، «زمان بیشتر طرفین برای ارزیابی و بیان اظهارات» (۲.۲)، «تحمیل هزینه کمتر بر طرفین دعوا» (۳.۲) و «تمرکز بیشتر بر مسائل اصلی دعوا» (۴.۲).

۱.۲ حل اختلاف برخط به عنوان تنها روش حل اختلاف در برخی دعاوی

در برخی دعاوی مثل دعاوی مصرف کننده، طرفین دعا جهت حل و فصل مسالمت آمیز اختلاف، چاره دیگری جز استفاده از حل اختلاف برخط ندارند (Cole; Blankley 2006: 204). بدین توضیح که در برخی پرونده‌ها، مواجهه حضوری طرفین دعا به دلایلی مثل بعد مسافت و وجود تنش‌های زیاد میان طرفین وجود ندارد و تنها راه حل، استفاده از حل اختلاف برخط می‌باشد (Lombardi 2012:538; Raines 2005: 437-438). در واقع حل اختلاف برخط، امکان حل اختلافات ایجاد شده در فضای اینترنت را برای طرفین فراهم می‌کند زیرا با توجه به فقدان مقررات و نهادهای بین‌المللی، طرفین دعا جهت استفاده از سایر طرق حل اختلاف با مشکلات حقوقی فراوانی از جمله مبهم بودن قانون حاکم بر دعا 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).

قطعاً امکان استفاده از روش‌های حل اختلاف برخط در خصوص دعاوی مرتبط با موضوعات شکل نگرفته در فضای برخط، وجود دارد اما موضوع اصلی حل و فصل اختلاف آنلاین، دعاوی مصرف کننده در خریدهایی اینترنتی بوده و خصیصه اصلی دعاوی مذکور، تعداد بالای آن‌ها و ارزش اندک دعا است. به همین دلیل عملاً امکان استفاده از روش‌های سنتی اجرای نتیجه حل اختلاف که مستلزم مراجعه به دادگاه است، در روش‌های برخط حل اختلاف وجود ندارد (Uncitral, 2013, p. 2). به عنوان مثال، سالیانه بیش از ۸۵ میلیارد دلار کالا در eBay به فروش می‌رسد و بازار مذکور دارای ۱۹ میلیون فروشنده و ۱۵۲ میلیون خریدار فعال از سرتاسر کشورهای جهان است. eBay از سال ۲۰۰۹ فرایند حل اختلاف آنلاین مختص خود را در خصوص عدم تحویل یا عدم تطابق کالا با سفارش اجرایی نمود و سالیانه بیش از ۱۰۰ میلیون دعا با ارزش میانگین هر دعا بین ۷۰ تا ۱۰۰ دلار در این سایت حل و فصل می‌شود (eBay, 2022). بدیهی است که نمی‌توان این تعداد رأی را از طریق ساختارهای سنتی حل اختلاف و با مراجعه به دادگاه اجرا نمود. لذا حتی در صورت حمایت قانونی لازم از اسناد نهایی حل اختلاف برخط، بسیار بعید است که در دعاوی مصرف کننده، تمایلی برای مراجعه به دادگاه وجود داشته باشد (Hanriot, 2015, p. 12).

باید توجه داشت که ارزش موضوع دعا در نحوه اجرای آن تأثیر مستقیم دارد و در دعاوی برخط که عموماً از نوع دعاوی مصرف کننده و با ارزش پایین هستند، حتی در صورت ایجاد امکان قابلیت اجرایی سریع و اختصاری سند نهایی حل اختلاف، باز هم چنین روشی مطلوب طرفین دعا نیست زیرا هرگونه مراجعه به دادگاه برای ایشان به صرفه نخواهد بود (Hanriot, 2015, p. 14). با توجه به مراتب فوق، جهت حل اختلاف دعاوی تجارت الکترونیکی، باید از روش‌های نوین و متناسب با اوصاف روش‌های مذکور استفاده نمود. تمامی فعالان مطرح و موفق حوزه تجارت الکترونیکی مثل PayPal, Ebay و ICANN از روش‌های حل اختلاف برخط استفاده می‌کنند.

۲.۲ زمان بیشتر طرفین برای ارزیابی و بیان اظهارات

در حل اختلاف 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، واکنش منطقی‌تر و اظهارات حساب شده‌تری 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). یکی از مهم‌ترین مزایای حل اختلاف برخط این است که در دعاوی که روابط طرفین در وضعیت مناسبی 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 بر خلاف مواجهه حضوری که طرفین به سرعت به یکدیگر پاسخ می‌دهند، در حل اختلاف برخط، هر یک فرصت کافی برای پاسخ به اظهارات طرف مقابل دارند و این مسئله از ارائه پاسخ‌های عجولانه جلوگیری می‌کند. همچنین مقام حل اختلاف نیز می‌تواند به عنوان واسطه ارسال پیام میان طرفین، از ارسال پیام‌های غیردقیق یا دارای الفاظ نامناسب جلوگیری نماید، در حالی که در حل اختلاف سنتی چنین امکانی برای مقام حل اختلاف وجود ندارد (Raines 2005: 437-438).

۳.۲ تحمیل هزینه کمتر بر طرفین دعوا

از لحاظ اقتصادی حل اختلاف برخط، روش کم هزینه‌تری محسوب می‌شود (Raines 2005: 437-438) و در هزینه‌های طرفین دعوا مثل هزینه مسافرت و نشر مستندات و هزینه‌های حل اختلاف 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 در طرق حل اختلاف برخط، هزینه‌های دیگری بابت مجوز نرم‌افزارها، فضای ابری و حفاظت از اطلاعات می‌پردازند که البته هزینه‌های مذکور در مقایسه با هزینه‌های طرق حل اختلاف سنتی، قابل توجه نیست.

۴.۲ تمرکز بیشتر بر مسائل اصلی دعوا

در طرق حل اختلاف برخط با استفاده از روش‌های متن‌محور، تبعیض‌های بر مبنای نژاد، سن و جنسیت، در فرایند حل اختلاف از بین می‌رود زیرا در اکثر موارد مقام حل اختلاف یا طرفین دقیقاً نمی‌دانند طرف مقابل دارای چه ویژگی‌های شخصیتی یا ظاهری است. لذا تمرکز اصلی آنها بر روی مسائل اصلی دعوا قرار می‌گیرد و ویژگی‌های شخصیتی طرف مقابل پیش قضاوتی را 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 نمایند و مقام حل اختلاف نیز اصولاً نمی‌تواند مانع طرح چنین مسائلی شود اما در طرق حل اختلاف برخط (مخصوصاً در روش‌های متنی)، تمرکز اصلی طرفین دعوا بر موضوع اختلاف و راه‌های حل و فصل آن است و به دلیل کنترل بیشتر مقام حل اختلاف، وی می‌تواند از طرح مباحث غیر ضروری جلوگیری کند.

۳ انواع فناوری‌های قابل استفاده در فصل دعاوی برخط

اصلی‌ترین وجه تمایز فرایند طرق حل اختلاف برخط، استفاده از فناوری اینترنتی است. فناوری، در طرق برخط حل اختلاف تنها یک وسیله ارتباطی نیست و نقش فعالی در کمک به ثالث جهت حل اختلاف دارد و حتی در برخی موارد فناوری در تصمیم‌نهایی حاصل فرایند حل اختلاف برخط، مشارکت فعال دارد [۳۷، ۴]. فناوری از نقش بسیار مهمی در فرایند حل اختلاف برخط برخوردار است و نحوه و میزان دسترسی افراد به فناوری، مستقیماً در موفقیت یا شکست دعا تأثیر دارد (Cole; Blankley 2006: 198; Katsh; Rifkin 2001: 9; Katsh; Rule 2016: 329-330; Goodman 2003: 14; Gibbons; Kennedy; Gibbs 2002: 35; Katsh 2004: 285; Zhao 2018: 191-192). به همین دلیل است که برخی نویسندگان (Katsh; Rifkin 2001: 9; Katsh; Rule 2016: 329-330; Zhao 2018: 191-192) فناوری را طرف چهارم دعا در اینگونه دعاوی می‌دانند.

در این ابزارها، همواره اشخاص فرصت کافی برای ارزیابی اظهارات طرف مقابل و نشان دادن واکنشی غیراحساسی و منطقی را دارند و استفاده از آنها آسان و کم هزینه است (Lombardi 2012:535; Gibbons; Kennedy; Gibbs 2002: 32). ابزار کامپیوتری دارای کارکردها فراوانی هستند مثل: ساماندهی جلسات، جمع‌آوری و مرتب کردن اطلاعات، ارائه اطلاعات مربوطه به طرفین دعا، یادآوری جلسات و مهلت‌های ثبت مستندات. این ابزار اقداماتی را فراتر از توان افراد انجام می‌دهند و به همین دلیل این ابزار تنها یک وسیله جهت استفاده افراد نیستند بلکه عملکردی خاص و مجزا دارند (Terekhov, 2019: 37).

فناوری‌های مذکور را می‌توان از دو جهت تقسیم بندی نمود: فناوری‌های همزمان و غیرهمزمان یا فناوری‌های متنی، پویا و نوین. فناوری‌های 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 فناوری‌های غیرهمزمان، اطلاع از مطالب طرف مقابل و پاسخ دادن به آنها، تنها بعد از اتمام نوشتن و ارسال توسط نویسنده امکان‌پذیر است. در فناوری‌های متنی، اظهارات طرفین به صورت کتبی ثبت می‌شود و به دلیل عدم نیاز به فناوری‌های پیشرفته یا اینترنت با پهنای باند بالا، قابلیت دسترسی بالایی دارند (Cortes 2008: 5). از فناوری‌های متنی می‌توان پست الکترونیکی، سیستم پیغام مستمر و اتاق گفتگو را نام برد (مطالعه بیشتر ر.ک: ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۷-۲۸). فناوری‌های پویا شامل ارتباط صوتی، تصویری و ترکیب صوتی-تصویری است و ارتباط طرفین صرفاً محدود به مکاتبات متنی نیست (Rossi; Holtzworth-Munroe 2017: 395). در روش اخیرالذکر، طرفین دعا می‌توانند یکدیگر را ببینند و نظرات خود را مستقیماً به طرف مقابل انتقال دهند و درواقع این روش، همانند ارتباطات چهره‌چهره در حل اختلاف سنتی است (Lavi 2015: 300). مهم‌ترین نوع فناوری پویا، کنفرانس ویدئویی است (ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۹-۳۰; Gibbons; Kennedy; Lombardi 2012:536; Gibbs 2002: 33). در سال‌های اخیر، فناوری‌های نوینی نیز در فرایند حل اختلاف برخط مورد استفاده قرار می‌گیرند. در فناوری‌های نوین مثل هوش مصنوعی یا برنامه‌ها و الگوریتم‌های رایانه‌ای، نقش فناوری فراتر می‌رود و تنها وسیله ارتباطی نیست و در فرایند حل اختلاف برخط نقش مستقیم دارد. در ادامه انواع فناوری‌های قابل استفاده در فصل دعاوی برخط تحت عناوین زیر بررسی می‌گردد: «فناوری‌های متنی» (۱.۳)، «فناوری‌های پویا» (۲.۳) و «فناوری‌های نوین» (۳.۳).

۱.۳ فناوری‌های متنی

کامپیوتر، تبلت و گوشی همراه این امکان را برای ما ایجاد نموده‌اند که از طریق پیامک، پیام‌رسان‌های اینترنتی، ایمیل، سایت‌های اینترنتی و ... مطالبی را به طرف مقابل خود منتقل نماییم. در حال حاضر غالباً حل اختلاف برخط از طریق کتبی انجام می‌شود زیرا اینترنت با پهنای باند مناسب در تمام نقاط دنیا قابل دسترسی نیست و لذا ارتباط افراد از طریق روش‌های پویا در همه موارد امکان‌پذیر نیست و ممکن است برای یکی از طرفین دعوا به دلیل داشتن امکانات بهتر ایجاد مزیت نماید. در مقابل ابزار متنی در تمام دنیا قابلیت دسترسی دارد (Terekhov, 2019: 40; Cortes, 2008: 5). انواع فناوری‌های متنی در ادامه بررسی می‌شوند.

۱.۱.۳ پست الکترونیکی

در میان روش‌های متنی، ایمیل ساده‌ترین جهت تبادل اطلاعات و نظرات میان طرفین دعوا و مقام حل اختلاف است زیرا در هر رایانه‌ای دسترسی به ایمیل وجود دارد، مجوز خاص یا هزینه‌ای نیز برای افراد ندارد و استفاده از ایمیل آسان و سریع است. در ارتباط از طریق ایمیل مسائل بی‌اهمیتی مثل جنس، سن، سن، اخلاقیات، ناتوانی‌ها و غیره مشخص نمی‌شود و همیشه اشخاص فرصت کافی برای ارزیابی اظهارات طرف مقابل و نشان دادن واکنشی غیر احساسی و منطقی را دارند. به دلیل استفاده آسان، هزینه کم و عدم نیاز به امکانات فناوری پیشرفته، می‌توان ایمیل را انتخابی معقول برای برقراری ارتباطات در حل اختلاف برخط دانست (Lombardi, 2012:535; Gibbons; Kennedy; Gibbs, 2002: 32). همچنین در حل اختلاف برخط از طریق ایمیل، خطرات جسمانی، روانی و اقتصادی احتمالی نسبت به افراد ضعیف، زنان، کودکان و ... از بین می‌رود (Gibbons; Kennedy; Gibbs, 2002: 32). مزایای دیگر ایمیل، امکان ذخیره کردن و دسترسی مجدد به مطالب آن در اینترنت (بدری زاده؛ توسلی نائینی، ۱۳۹۳: ۶۹-۷۰؛ ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۷) و امکان استناد به مطالب ارائه شده است (Lombardi, 2012:534; Gibbons; Kennedy; Gibbs, 2002: 32). البته علی‌رغم آسان بودن استفاده از ایمیل، در حل اختلاف برخط بکارگیری این ابزار متنی به طرفین دعوا پیشنهاد نمی‌شود زیرا این طریقه ارتباط، رمزگذاری نبوده و ممکن است مورد حمله هکرها و افشای اطلاعات قرار گیرد. همچنین در صورت استفاده از ایمیل، مقام حل اختلاف نمی‌تواند تاثیر چندانی بر فرایند دعوا بگذارد (بدری زاده؛ توسلی نائینی، ۱۳۹۳: ۷۰؛ ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۷؛ Rossi; Holtzworth- Munroe, 2017: 439; Terekhov, 2019: 40).

۲.۱.۳ سیستم پیغام مستمر

سیستم پیغام مستمر، نوعی وسیله ارتباطی است که در آن یک اتاق گفتگو میان مقام حل اختلاف و طرفین دعوا تشکیل می‌شود و اشخاص مذکور می‌توانند به صورت سریع و همزمان با یکدیگر در ارتباط باشند (Lombardi, 2012:535; Gibbons; Kennedy; Gibbs, 2002: 33). در این فناوری متنی، در صورت ارسال پیام، مخاطب در فرض اتصال به اینترنت در همان زمان می‌تواند از مفاد پیام مطلع شود و یا در غیر این صورت، به محض اتصال مجدد به اینترنت، هشدار به او مبنی بر دریافت پیام داده می‌شود و وی می‌تواند پیام را مشاهده کند. مهم‌ترین مزیت این روش، بالابردن سرعت مذاکرات به دلیل، کاهش زمان دریافت و ارسال پیام

می‌باشد (ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۸).

۳.۱.۳ اتاق گفتگو

در اتاق گفتگو، ارتباطات متنی به صورت همزمان است و بلافاصله بعد از ارسال مطالب توسط یکی از طرفین دعوا یا مقام حل اختلاف، اشخاص دیگر دخیل در فرایند دعوا می‌توانند نظر خود را در خصوص پیام ارسال شده بیان دارند. برخی نویسندگان (توکلی، ۱۳۸۹: ۲۹؛ Kaufmann- Kohler, 2005: 439) این روش را همانند مکالمه تلفنی دانستند که به جای مکالمه شفاهی، ارتباط متنی صورت می‌گیرد. این روش از این جهت دارای مزیت است که در فناوری‌های متنی غیرهمزمان مثل ایمیل، طرفین فرصت برای تأمل بیشتر و احياناً تحریف یا کتمان برخی مطالب را دارند. اشکال این روش آن است که شخص دارای سرعت تایپ بیشتر امکان ارسال مطالب بیشتری را دارد و این مسئله ممکن است باعث برتری جایگاه وی در دعوا شود اما در روش ایمیل و پیغام مستمر، طرفین زمان بیشتری دارند و نیاز نیست بلافاصله اعلام نظر کنند (ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۹).

۲.۳ فناوری‌های پویا

فناوری‌های پویا شامل ارتباط صوتی یا تصویری یا ترکیب صوتی و تصویری است (Rossi; Holtzworth- Munroe, 2017: 395). در روش اخیرالذکر، طرفین دعوا می‌توانند یکدیگر را ببینند و نظرات خود را مستقیماً به طرف مقابل انتقال دهند و درواقع این طریقه، همانند ارتباطات چهره چهره در حل اختلاف سنتی است. این روش باعث اشراف بیشتر طرفین و مقام حل اختلاف در خصوص پرونده می‌شود و به راحتی از طریق لپ تاپ یا تلفن همراه قابلیت اجرا را دارد (Lavi, 2015: 300; Terekhov, 2019: 39). مهم‌ترین فناوری پویا، کنفرانس ویدئویی است. در این روش، طرفین دعوا و مقام حل اختلاف، به صورت برخط، صوت و تصویر یکدیگر را می‌بینند و می‌شنوند. این روش دارای هزینه بیشتری است و نیاز به داشتن فناوری‌های پیشرفته تر و پهنای باند مناسب اینترنتی دارد (ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۹-۳۰; Lombardi, 2012: 536; Gibbons; Kennedy; Gibbs, 2002: 33). یکی از مهم‌ترین ایرادات حل اختلاف برخط، عدم ارتباط چهره به چهره طرفین دعوا و مقام حل اختلاف است. در این طریق، ایراد مذکور تا حد زیادی برطرف می‌شود البته باز هم تمامی ویژگی‌های ارتباط حضوری در این روش وجود ندارد (بدری‌زاده؛ توسلی نائینی، ۱۳۹۳: ۷۰).

۳.۳ فناوری‌های نوین

در روش‌های قبلی، فناوری بیشتر نقش یک وسیله ارتباطی را میان مقام حل اختلاف و طرفین دعوا داشت اما در فناوری‌های نوین مثل هوش مصنوعی یا برنامه‌ها و الگوریتم‌های رایانه‌ای، نقش فناوری فراتر می‌رود و تنها وسیله ارتباطی نیست و در فرایند دعوا نقش مستقیم دارد. به نظر برخی صاحب‌نظران، فناوری‌های نوین، هنوز نمی‌توانند جایگزین مقام حل اختلاف انسانی به عنوان عنصر مهم فرایند حل اختلاف برخط شوند (Terekhov, 2019: 40-41). البته در ماده ۱۲ کنوانسیون سازمان ملل متحد راجع به استفاده از ارتباطات

الکترونیکی در قراردادهای بین المللی» مصوب ۲۰۰۵ صراحتاً مقرر شده است که اعتبار یا قابلیت اجرای قرارداد منعقد از طریق سیستم‌های پیام خودکار را نمی‌توان تنها به دلیل عدم دخالت هیچ انسانی در فرایند، زیر سوال نمی‌رود. انواع فناوری‌های نوین در ادامه بررسی می‌شوند.

۱.۳.۳ هوش مصنوعی

با توسعه تجارت الکترونیکی، دعاوی متعددی ایجاد شد که توسط به طرق سنتی حل اختلاف جهت حل و فصل آن‌ها میسر نبود. جهت مواجهه با این حجم از دعاوی، اوصاف خاص آن‌ها یعنی ارزش کم و برخورداری از موضوعات یکسان مورد توجه قرار گرفت و به همین منظور، راه‌حل مشکل مذکور، در استفاده حداکثری از فناوری در حل اختلاف و حذف عامل انسانی دیده شد. بدین ترتیب ساختاری طراحی گردید که نقطه نظرات طرفین دعوا و مسائل مدنظر مقام حل اختلاف، به صورت الگوریتم‌های کامپیوتری درآمد. در این صورت هوش مصنوعی می‌تواند به صورت خودکار، راه‌حل‌های متصور را به ترتیب اولویت به طرفین پیشنهاد داده یا راساً درباره دعوا تصمیم‌گیری کند. در این موارد می‌توان بجای مقام حل اختلاف، از الگوریتمی برنامه‌ریزی شده جهت پاسخ به رفتار طرفین دعوا و ارائه راه‌حل به آن‌ها یا تعیین نتیجه دعوا استفاده نمود. البته برنامه مذکور باید تمام ویژگی‌های رفتار انسانی را در نظر بگیرد و طیفی از واکنش‌ها را جهت پاسخ به رفتارهای مزبور داشته باشد و اشخاص ترجیح می‌دهند که با یک شخص تعامل نمایند تا یک دستگاه برنامه‌ریزی شده (Terekhov, 2019: 38). در این نوع سیستم‌ها، سامانه اقدام به صدور سند حل اختلاف می‌کند که وفق بند ۲ ماده ۴ پیش نویس کنوانسیون استفاده از ارتباطات الکترونیکی در قراردادهای بین‌المللی، چنین اسنادی معتبر محسوب می‌شوند. این روش بسیار سریع است اما امکان بروز اشتباه در آن بیشتر بوده که البته تعداد و اهمیت اشتباهات مذکور به دقت و پیچیدگی طراحی فناوری مورد استفاده بستگی دارد (ابوترابی، ۱۳۸۶: ۲۸-۲۹). در حال حاضر برخی سازمان‌ها مثل Alis and Persuder، Family-Winner و SmartSettle، از هوش مصنوعی جهت صدور رأی استفاده می‌کنند (Terekhov, 2019, p. 38).

در حل اختلاف توسط فناوری (Technology-Based ODR)، هوش مصنوعی جایگزین یا تقلیل دهنده نقش عامل انسانی است و فناوری تنها یک عامل ارتباطی نبوده و از طریق استفاده از الگوریتم‌ها و هوش مصنوعی، نتیجه دعوا را به صورت خودکار مشخص می‌کند (Katsh & Rabinovich Einy, 2017, p. 47). این روش توانسته تعداد زیادی از دعاوی را با موفقیت حل و فصل کند. در هوش مصنوعی تلاش می‌شود که فرایند اندیشیدن انسان شبیه‌سازی شده به طوری که کسی نتواند تفاوت عملکرد هوش مصنوعی و هوش انسانی را تشخیص دهد (Buchanan, 2006, p. 53). در گزارش چشم‌انداز هوش مصنوعی توسط دانشگاه استنفورد به این موضوع تأکید شده است که نرم‌افزارهای رایانه‌ای ممکن است دچار اشتباه و خطا شوند و به همین دلیل، احتمال کاهش اعتماد مردم به هوش مصنوعی وجود دارد. لذا باید اقداماتی جهت افزایش اعتماد به هوش مصنوعی صورت گیرد. در همین راستا، در سال ۲۰۱۷ اجلاسی در خصوص هوش مصنوعی با حضور ۱۰۰ متخصص در این زمینه برگزار گردید و نهایتاً توصیه‌نامه‌ای در ۲۳ بند به نام Asilomar AI Principles توسط اجلاس مذکور منتشر شد که مهم‌ترین بندهای آن عبارتند از: ۶. ایمنی: سامانه‌های هوش مصنوعی در طول چرخه حیات خود به صورتی که قابل اجرا و عملی باشند، باید امن و ایمن باقی

بمانند؛ ۷- شفافیت: اگر یک سامانه هوش مصنوعی باعث ایجاد آسیب شود، باید بتوان دلیل آن را شناسایی کرد؛ ۸- شفافیت قضایی: در سامانه‌های قضایی خودکار، سامانه باید بتواند توضیح قانع‌کننده‌ای از تصمیم خود ارائه بدهد که توسط یک مرجع صالح قابل تأیید باشد. ۱۲- حریم خصوصی: مردم باید بتوان دسترسی، مدیریت و کنترل داده‌های هوش مصنوعی را داشته باشند. این کنترل باید نسبت به اطلاعاتی که توسط هوش مصنوعی تولید شده یا جهت تجزیه و تحلیل به آن ارائه شده وجود داشته باشد. ۱۳. آزادی و حریم خصوصی: به‌کارگیری برنامه‌های هوش مصنوعی در داده‌های شخصی نباید آزادی حقیقی یا ذهنی افراد را محدود سازد.

در حل و فصل اختلافات به دلیل لزوم بررسی جوانب مختلف دعوا همواره بر لزوم دخالت عامل انسانی تأکید شده است و قطعاً نمی‌توان از این جهت، هوش مصنوعی را جایگزین هوش انسانی تلقی نمود. در مقابل دلایلی برای استفاده از هوش مصنوعی در حل اختلاف برخط وجود دارد: اولاً تنها راه مدیریت دعاوی متعدد و کم ارزش منبعت از تجارت الکترونیکی، استفاده از هوش مصنوعی است. ثانیاً به دلیل شباهت زیاد موضوعات دعاوی مذکور، تأکیدی بر بررسی تمامی جوانب دعوا توسط عامل انسانی وجود ندارد. ثالثاً در صورت طراحی دقیق توسط متخصصین حقوقی و نرم‌افزاری، هوش مصنوعی از جهت فقدان برخی خطاهای انسانی و حل مشکل تردید در خصوص وصف بی‌طرفی و استقلال مقام حل اختلاف، نسبت به دخالت عامل انسانی در فرایند رسیدگی به دعوا مزیت خواهد داشت (Cortés, 2011, pp. 129-130; Rule, 2002, p. 57; ابوترابی زارچی، محمد و ابراهیمی، سید نصرالله، ۱۳۹۹، ص ۲۱). رابعاً یکی از مهم‌ترین مزیت‌های روش‌های حل اختلاف توسط فناوری، سرعت بالا و هزینه بسیار پایین آن‌ها است. با استفاده از روش‌های برخط می‌توان دعاوی را ظرف چند ساعت و حتی به صورت رایگان فیصله داد (Martic, 2014, p. 95). خامساً با استفاده از روش‌های مذکور، مشکل محرمانگی در فضای مجازی مرتفع می‌گردد زیرا در این روش‌ها نیازی به افشای هویت و مشخصات طرفین، میانجی یا داوران وجود ندارد و اشخاص مذکور از طریق شناسه‌های کاربری ناشناس در فرایند دعوا دخالت می‌کنند زیرا در این‌گونه روش‌ها تمرکز بر اصل دعوا است (Martic, 2014, pp. 94-96). البته باید توجه داشت که این حد از محرمانگی، ممکن است باعث شود که محکوم‌علیه تمایلی به اجرای داوطلبانه نتیجه دعوا نداشته باشد (ابوترابی زارچی، محمد و ابراهیمی، سید نصرالله، ۱۴۰۰، ص ۱۹).

شایان ذکر است که تأثیر فناوری در نتیجه دعوا متغیر است و در همه موارد عامل انسانی از فرایند رسیدگی حذف نمی‌شود. آنچه اهمیت دارد آن است که فناوری یا هوش مصنوعی نقشی فراتر از یک ابزار ارتباطی داشته و ممکن است نقش عامل انسانی را حذف یا تقلیل دهد. به همین دلیل، هوش مصنوعی در این‌گونه دعاوی همواره نقشی مساوی با مقام حل اختلاف در دعاوی سنتی را ندارد. به همین دلیل برخی نویسندگان فناوری (Wahab, 2012, p. 32) را طرف چهارم دعوا می‌دانند زیرا طرف سوم یا مقام حل اختلاف از فرایند رسیدگی حذف نشده اما فناوری نیز به دلیل نقش مهمی که دارد باید به عنوان طرف چهارم دعوا شناخته شود.

در هر موردی که هوش مصنوعی عملکردی بشتر از ابزار ارتباطی میان طرفین را دارد، حل اختلاف توسط فناوری رخ داده است. لذا ممکن است در طرق سنتی جایگزین حل اختلاف مثل داوری، میانجی‌گری

و مذاکره نیز با ارتقای جایگاه هوش مصنوعی، روش‌های نوین حل اختلاف را ایجاد نمود. در این صورت نه تنها از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (Information & Communication Technology) و هوش مصنوعی در برقراری ارتباط میان افراد دخیل در دعاوی استفاده می‌شود بلکه ابزار مذکور مدیریت فرایند حل اختلاف و اجرای نتیجه آن را نیز انجام می‌دهند. در حال حاضر مصادیقی در این خصوص وجود دارد: مذاکره برخط از طریق چانه‌زنی پنهان (Blind Bidding Negotiation) داوری برخط الزام‌آور بدون افشای هویت (Blind Binding Online Arbitration) مذاکره با کمک فناوری (Tech-nology Assisted Negotiation) میانجی‌گری خودکار (Automated Mediation) جمع‌سپاری برخط (Crowd sourced Online Dispute Resolution) به‌عنوان مثال، در مناقصه کور (Blind-Bidding) به‌عنوان یکی از روش‌های مذاکره برخط خودکار، پس از دریافت پیشنهادهای طرفین، اگر پیشنهادهای مذکور اختلافی کمتر از ۳۰ درصد داشته باشند، توسط هوش مصنوعی سازش بین طرفین صورت می‌گیرد.

۲.۳.۳ تکمیل فرم‌های پویا

در این روش هوش مصنوعی وجود ندارد و منظور سایت‌هایی است که به گونه‌ای برنامه‌نویسی شده‌اند که با توجه به انتخاب طرفین دعوا، اطلاعاتی را با ترتیبی خاص نشان می‌دهند و فرم‌ها با توجه به اطلاعات وارد شده تفاوت می‌کنند. ضعف روش مذکور این است که مانع خلاقیت طرفین دعوا و انتخاب راه‌حل‌های انعطاف‌پذیر توسط آنها می‌شود و حق انتخاب طرفین دعوا تنها به سوالات و پاسخ‌های برنامه‌نویسی شده محدود می‌شود (Hornle, 2009: 80; Terekhov, 2019: 40).

۳.۳.۳ پلتفرم‌های آنلاین پیشرفته

این نوع فناوری‌ها جهت حل و فصل اختلافات برخط طراحی شده‌اند که دارای امکانات متعددی هستند مثل: یادآور هوشمند، اتاق‌های گفتگوی مجازی، تقویم، پیش‌نویس‌ها و مهم‌ترین امکانات روش مذکور، وجود اتاق‌های گفتگوی مجازی است که می‌توانند جایگزین ایمیل شوند. در فضای مذکور، امکان تبادل خواسته‌ها و مطالب برای طرفین دعوا فراهم شده است. اتاق‌های مجازی می‌توانند عمومی (قابل دسترسی توسط طرفین دعوا و مقام حل اختلاف) یا خصوصی (قابل دسترسی توسط یکی از طرفین و مقام حل اختلاف) باشند. چنین قابلیت‌هایی این امکان را برای مقام حل اختلاف فراهم می‌کند که در دو صفحه جداگانه از مرورگر خود، به صورت خصوصی با هر یک از طرفین دعوا در ارتباط باشد بدون اینکه طرفین از اظهارات یکدیگر باخبر باشند. این مسئله باعث کاهش تنش میان طرفین دعوا می‌گردد (Hornle, 2009: 79; Terekhov, 2019: 40).

۴ نتیجه

با توسعه فناوری‌های نوین، فصل دعاوی برخط به عنوان یکی از اصلی‌ترین موضوعات حقوق حل و فصل اختلافات مورد توجه قرار گرفته است. ضرورت استفاده از فناوری جهت حل اختلاف امری غیرقابل انکار است و حتی در برخی از دعاوی تنها راه فصل دعوا بکارگیری طرق برخط می‌باشد. طرفین و مقام حل

اختلاف، از فناوری‌های متعددی می‌توانند استفاده کنند و در مجموع نمی‌توان هیچ یک از فناوری‌های قابل استفاده در فرایند حل اختلاف برخط برخط را به طور قطع توصیه نمود و در هر مورد، مقام حل اختلاف با توجه به شرایط پرونده و وضعیت و امکانات طرفین دعوا، یکی از این طرق را می‌تواند استفاده کند. ممکن است در برخی موارد مقام حل اختلاف، ارتباط ویدئویی و مستقیم طرفین دعوا را با توجه به تنش‌های موجود صلاح نداند و ترجیح دهد که تنها طرفین از طریق ایمیل اظهارات خود را به مقام حل اختلاف ارسال نمایند. گاهی مقام حل اختلاف تشخیص می‌دهد که از طریق وسایل ارتباطی غیرهمزمان، به عمد سرعت حل اختلاف برخط را آهسته پیش برد اما در مقابل ممکن است در شرایط دیگری، با استفاده از وسایل ارتباطی همزمان، سرعت حل اختلاف برخط را افزایش دهد لذا در انتخاب فناوری مورد استفاده در فرایند حل اختلاف برخط چند نکته باید مطلق نظر قرار گیرد: ۱- شرایط پرونده و نوع دعوا؛ ۲- امکانات طرفین دعوا و مقام حل اختلاف؛ ۳- توانایی‌های طرفین دعوا و مقام حل اختلاف؛ ۴- امنیت فناوری مورد استفاده؛ ۵- دشوار نبودن استفاده از فناوری مورد نظر برای طرفین و مقام حل اختلاف.

مراجع

- [۱] ابوترابی زارچی، محمد، «داوری بر خط و مسائل حقوقی آن»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۸۶.
- [۲] بدری‌زاده، سیما؛ توسلی نائینی، منوچهر، «داوری تجاری بین‌المللی در فضای مجازی»، مجله مطالعات حقوقی دانشگاه شیراز، دوره ۶، شماره ۱، صص ۶۱-۸۴، ۱۳۹۳.
- [۳] توکلی، زهرا، رژیم حقوقی داوری برخط، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۹.
- [۴] توکلی، زهرا؛ طبائی، مهشید سادات، «اعتبار حقوقی داوری اینترنتی در تجارت بین‌المللی»، تحقیقات حقوقی آزاد، دوره ۸، شماره ۲۸، صص ۸۷-۱۲۲، ۱۳۹۴.
- [۵] محبی، محسن، «داوری تجاری بین‌المللی»، مجله حقوقی بین‌المللی، شماره ۲۱، صص ۴۷-۷۱، ۱۳۷۶.
- [6] Bordone, R. C. "Electronic Online Dispute Resolution: Systems Approach-Potential, Problems, and Proposal", Harvard Negotiation Law Review, Vol. 3, pp. 175-212, 1998.
- [7] Cole, S.; Blankley, K. M. "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, 2006.
- [8] Cortes, P. "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, 2008.
- [9] Cortés, P. "Developing online dispute resolution for consumers in the EU: A proposal for the regulation of accredited providers". International Journal of Law and Information Technology, 19(1), 1-24, 2011.
- [10] Gibbons, L. J; Kennedy, R. M; Gibbs, J. M, "Cyber-Mediation: Computer-Mediated Communications Medium Massaging the Message", New Mexico Law Review, Vol. 32, No. 1, pp. 27-73, 2002.

- [11] Goodman, J. W. "The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites", Duke Law & Technology Review, Vol. 2, pp. 1-15, 2002.
- [12] Hanriot, Maxime. "Online Dispute Resolution (Odr) as a Solution to Cross Border Consumer Disputes the Enforcement of Outcomes." McGill Journal of Dispute Resolution, vol. 2, pp. 1-22, 2015.
- [13] Hornle, J. Cross-border Internet Dispute Resolution, Cambridge, Cambridge University Pres, 2009.
- [14] Katsh, E. "Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Process Through Code", New York Law School Law Review, Vol. 49, No. 1, pp. 271-292, 2004.
- [15] Katsh, E., & Rabinovich Einy, O. Digital Justice Technology and the Internet of Disputes. Oxford University Press, 2017.
- [16] Katsh, E.; Rifkin, J. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace, San Francisco, Jossey-Bass, 2001.
- [17] Katsh, E.; Rule, C. "What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution", South Carolina Law Review, Vol. 67, pp. 329- 340, 2016.
- [18] Kaufmann- Kohler, G. "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, 2005.
- [19] Lavi, D, "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, 2015.
- [20] Lombardi, E. "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, 2012.
- [21] Martic, D. "Blind arbitration : Proposal for anonymous crowdsourced online arbitration". CEUR Workshop Proceedings, 1148, 94–106, 2014.
- [22] Martin, M. "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, 2002.
- [23] Raines, S, "Can Online Mediation Be Transformative: Tales From The Front", Conflict Resolution Quarterly, Vol. 22, No. 4, pp. 437-452, 2005.
- [24] Rossi, S; Holtzworth-Munroe, A. "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, 2017.
- [25] Rule, C. Online dispute resolution for business : B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts, San Francisco: John Wiley& Sons, 2002.
- [26] Shah, A. "Using ADR to Resolve Online Disputes", Richmond Journal of Law and Technology, Vol. 10, No. 3, pp. 20-44, 2004.

- [27] Terekhov, V. "Online Mediation: A Game Changer Or Much Ado About Nothing", Access to Justice in Eastern Europe, No. 3, pp. 33-50, 2019.
- [28] Uncitral. Online Dispute Resolution for Cross-Border Electronic Commerce Transactions: Overview of Private Enforcement Mechanisms. United Nations, Vienna: Uncitral Working Group III, 2013.
- [29] Wahab, M. S. A., Katsh, E., & Rainey, D. Online Dispute Resolution: Theory and Practice A Treatise on Technology and Dispute Resolution. Eleven International Publishing, 2012.
- [30] Zhao, Y. "Rethinking the Limitations of Online Mediation", American Journal of Mediation, Vol. 11, pp. 163-199, 2018.

