

فناوری‌های نوین «حلول فصل آنلاین اختلاف‌ها»؛ فرصت‌ها و چالش‌ها (با تمرکز بر روش جمع‌سپاری آنلاین)

محمدحسن ابوترابی زارچی* سید نصرالله ابراهیمی**

چکیده

به دنبال افزایش سرسام‌آور آمار دعاوی (سونامی اختلاف‌ها) در جهان، بسیاری از دولت‌ها، شرکت‌ها و مؤسسات خصوصی از اواخر هزاره دوم میلادی به سمت بهره‌گیری حداکثری از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در زمینه حل‌وفصل اختلاف‌ها سوق پیدا کرده‌اند. از میان مدل‌های آنلاین جدید و پیشرفته متعددی که در دنیا برای تسهیل و تسریع در حل‌وفصل اختلاف‌ها طراحی و به اجرا درآمده؛ یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین آن‌ها به «حلول فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین» معروف شده است. علیرغم اینکه این روش نوظهور، ظرفیت‌های بسیار بهتری بر پایه «اعتماد به خرد جمعی» برای حل‌وفصل اختلاف‌ها به صورت مسالمت‌آمیز فراهم آورده؛ اما در اجرا با چالش‌هایی نیز مواجه بوده که موجب بروز تردیدهایی نسبت به میزان موفقیت‌آمیز بودن آن در عمل شده است. به نظر، بروز این تردیدها بیشتر ناشی از عوامل بیرونی و نواقصی در اجرا بوده است و نه ساختار یا ظرفیت‌های این روش. یافته‌های مقاله حاضر، حاکی از آن است که با امعان‌نظر به احتمال افزایش مجدد آمار اختلاف‌ها میان اشخاص به سبب شیوع ویروس کوید-۱۹ در جهان و بحران‌های مالی و روانی ناشی از آن و به‌ویژه با توجه به حجم بالای پرونده‌های قضایی در کشورمان، بهره‌برداری از مدل‌های پیشرفته «حلول فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین»، به منظور حل‌وفصل دعاوی به صورت سریع، عادلانه، مسالمت‌آمیز و با هزینه پایین‌تر امری دست‌یافتنی و در عین حال ضروری، فوری و اجتناب‌ناپذیر است.

واژگان کلیدی: حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین، خرد جمعی، داوری آنلاین،

* دانش‌آموخته دکتری حقوق عمومی، دانشکده حقوق، الهیات و علوم سیاسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، baniadam.havvazadeh@chmail.ir

** دانشیار گروه حقوق خصوصی و اسلامی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران، snebrahimi@ut.ac.ir، (نویسنده مسئول)

فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات.

سرآغاز

با ظهور و گسترش اینترنت و به دنبال آن، رشد سریع تجارت الکترونیک و فعالیت‌های مختلف در فضای مجازی، افزایش چشم‌گیر دعای ناشی از تجارت الکترونیک و سایر فعالیت‌ها و تعاملات اشخاص در فضای مجازی، توجه همگان را به خود جلب کرد. اگرچه تا اواسط دهه ۱۹۹۰، یعنی تا زمان گسترش تجارت الکترونیک و افزایش اختلاف‌های اینترنتی، نیازی به بهره‌گیری از خدمات «حل‌وفصل الکترونیکی (یا آنلاین) اختلاف‌ها» هرگز احساس نشد (Katsch, 2006: 3)؛ لیکن، از آن پس در مواجهه با حجم انبوه و حیرت‌انگیز دعای به‌ویژه دعای اینترنتی، به تدریج شرکت‌ها، سازمان‌ها و دولت‌های زیادی از اوایل هزاره سوم میلادی، استفاده از الگوها و نرم‌افزارهای «حل‌وفصل آنلاین یا الکترونیکی اختلاف‌ها» را هم در داخل سیستم‌های قضایی و هم در خارج از آن در دستور کار خود قرار دادند، زیرا همان‌گونه که برخی نویسندگان ابراز داشته‌اند، به دادخواهان همانند مشتریان یا مصرف‌کنندگانی نگرینسته می‌شود که باید کالا یا خدمت مورد نظر آنان (یعنی احقاق حق یا جبران خسارت آن‌ها) در زمانی معین و معقول و با هزینه‌ای کم فراهم شود (رضایی‌نژاد و محسنی، ۱۳۹۱: ۱۲۱).

منطق دیگر احساس نیاز مذکور، بر این اصل ساده بود استوار بود که «به همان میزان که حضور و فعالیت اشخاص در فضای مجازی افزایش و تجارت الکترونیک رشد می‌کند، لاجرم، بر میزان اختلاف‌های ناشی از آن‌ها نیز، روز به روز افزوده خواهد شد» (UNCTAD Report 2003, Chapter 7). از طرفی، بسیاری از اندیشمندان و صاحب‌نظران در امور تجارت الکترونیک در آن زمان، به این نتیجه رسیده بودند که اختلاف‌های حاصل از تجارت الکترونیک باید به صورت اینترنتی فیصله یابند و بین‌المللی رونق نخواهد یافت، بلکه، باید منتظر کاهش فوق‌العاده علاقه اشخاص به استفاده از معاملات الکترونیکی نیز بود. البته شایان ذکر است که امروزه، نرم‌افزارهای طراحی‌شده برای این منظور در عمل، هم برای حل‌وفصل اختلاف‌های ناشی از تعاملات و معاملات در دنیای واقعی و هم اختلاف‌های نشئت‌گرفته در فضای مجازی^۱ قابل استفاده هستند (Herik and Dimov, 2012: 103).

به هر حال باید توجه داشت که، بحران‌های اقتصادی و اجتماعی ناشی از شیوع ویروس کوید-۱۹ از سال ۲۰۲۰ میلادی نیز بر مشکلات موجود دامن زده و پیش‌بینی می‌شود که به زودی آمار

اختلاف‌ها و دعاوی در جوامع گوناگون مجدداً با افزایش سرسام‌آوری روبرو شود؛ مخصوصاً اینکه جهش‌های ژنتیک متعدد این ویروس هوشمند طی یک سال گذشته، شناسایی ماهیت و ساخت واکسن مقابله با آن را بسیار دشوار کرده است؛ لذا، به احتمال زیاد، این ویروس منحوس تا چندین سال مهمان ناخوانده‌ی بشر امروزی خواهد بود.

نکته بسیار مهم و جالب‌توجه اینکه، متخصصین و شرکت‌های فعال در زمینه حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی، خیلی زود دریافته‌اند که حتی «الگوها و مدل‌های اولیه آنلاین یا الکترونیکی حل‌وفصل اختلاف‌ها» نیز دیگر جوابگوی مقابله با رشد خیره‌کننده اختلاف‌های تجاری و غیرتجاری در جوامع مختلف نخواهد بود. رشد خیره‌کننده‌ای که کولین رول، مؤسس مرکز حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌های شرکت eBay (صاحب بزرگ‌ترین سایت حراج اینترنتی دنیا)، در سال ۲۰۱۰، به درستی از آن به عنوان «سونامی اختلاف‌ها» یاد کرده است (Rule & Nagarajan, 2010: 4).

لازم به توضیح است که در مدل‌های اولیه یا نوظهور دیوان‌های مجازی حل‌وفصل اختلاف‌ها، تنها تعاملات و ارتباطات کاربران به صورت الکترونیکی یا اینترنتی انجام می‌پذیرد؛ لیکن، کماکان در فرآیندهای دادرسی آنلاین خود، به شدت وابسته به حضور و نقش‌آفرینی اشخاص حقیقی به عنوان داور، میانجی‌گر و رابط کاربری (مانند کارکنان بخش اداری یا دبیرخانه) هستند و در نتیجه، مبلغ قابل توجهی نیز باید به این افراد به عنوان حقوق یا حق‌الزحمه پرداخته شود و لاجرم، بخش اعظم این هزینه‌ها می‌بایست از خواهان یا اصحاب دعوا دریافت شود؛ اما مشکل اینجاست که مبلغ خواسته یا مورد اختلاف اکثر دعاوی مطروحه در فضای مجازی خیلی سنگین نیستند! به عنوان مثال، بسیار دور از ذهن است بتوان شخص شاکی یا طرفین اختلاف را قانع کرد که برای یک دعوی ۵۰ دلاری، ۵۰ یا حتی ۳۰ دلار بابت خدمات حل‌وفصل اختلاف بپردازند (Rule, 2017, 359) و همین معضل، یکی از عوامل مهم عدم توفیق تعداد زیادی از دیوان‌های مجازی حل‌وفصل اختلاف‌ها در این زمینه تلقی شده و حتی منجر به ورشکستگی برخی از آن‌ها نیز شده است (Rule & Nagarajan, 2010, 4).

بنابراین، محققین و متخصصین این حوزه علمی نوظهور و همچنین متخصصین و مسئولین شرکت eBay بر روی این نکته بسیار حائز اهمیت تأکید داشتند که علاوه بر حذف مراجعات حضوری، ضرورت دارد از سایر امکانات و ظرفیت‌های اینترنت و فناوری اطلاعات برای مکانیزه کردن یا هوشمندسازی فرآیندهای دادرسی و تسهیل حل‌وفصل نیز (چه در مدل قضایی و چه غیرقضایی) بهره گرفته شود؛ به نحوی که کمترین میزان مداخله نیروی انسانی اعم از کارمند اداری، قاضی، داور،

میانجی‌گر، شاهد، کارشناس و غیره برای بررسی پرونده‌ها و صدور رأی لازم باشد. در این راستا، پس از بررسی و تحقیق فراوان، دو راه‌حل اساسی، به منظور رفع این معضل مهم، پیشنهاد شد که خیلی سریع نیز اجرایی شدند. یکی، استفاده حداکثری از ظرفیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان طرف چهارم اختلاف^۱ (Katsh & Rifkin, 2001: 91) و دیگری، بهره‌گیری مناسب از ظرفیت‌های «جمع‌سپاری»^۲ بر پایه اعتماد به «خرد جمعی»^۳ (Rule & Nagarajan, 2010: 5). در حقیقت طی دو دهه اخیر، مدل‌های جدید و گوناگونی از حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها با استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در دنیا طراحی و به اجرا درآمده که یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین آن‌ها به «حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری»^۴ معروف شده است. مدل‌های مختلف این روش نوظهور، ظرفیت‌های بسیار بهتری را برای حل‌وفصل منصفانه، ارزان‌تر و سریع‌تر اختلاف‌ها فراهم آورده‌اند.

بررسی و تحلیل راه‌حل نخست یعنی شیوه به‌کارگیری هوش مصنوعی به عنوان طرف چهارم اختلاف و استفاده از داور اتوماتیک در زمینه حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها، در مقاله دیگری تحت عنوان «مهیار سونامی اختلاف‌ها در پی بحران شیوع ویروس کوید-۱۹، با توسعه حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»، توسط همین نویسندگان انجام پذیرفته که زمستان سال گذشته از سوی فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی و کفیری دانشکده حقوق، الهیات و علوم سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی (واحد علوم و تحقیقات تهران) تأیید و منتشر شده است (ابراهیمی و ابوترابی، ۱۳۹۹ ب).

پژوهش حاضر به تبیین و بررسی راه‌حل دوم فوق‌الذکر می‌پردازد. بدین منظور، در بخش نخست، ضمن معرفی مدل‌های مختلف «حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین»، خصوصیات و کارکردهای هر یک از آنها نیز توصیف و در بخش بعد، به منظور درک بهتر مزایا و علل موفقیت این مدل‌ها، منطبق نهفته در طراحی و اجرای آن‌ها (تکیه بر خرد جمعی) تبیین می‌شود. بخش‌های سوم و چهارم به ترتیب به بررسی فرصت‌ها و چالش‌های حقوقی و غیرحقوقی پیش روی رشد و توسعه مدل‌های مذکور و ارائه راهکارهایی مفید و کاربردی اختصاص یافته‌اند. در حقیقت، با انجام تحقیق حاضر، در صدد آن هستیم تا ضمن بررسی و شناخت مدل‌های مختلف «حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش

1. Information & Communication Technology (ICT) as Fourth Party in the Dispute Resolutions.
2. Crowdsourcing
3. Wisdom of Crowd
4. Crowdsourced Online Dispute Resolution

جمع‌سپاری آنلاین» روش کار هر یک آن‌ها و سپس ارزیابی و تحلیل فرصت‌ها و چالش‌های پیش روی این مدل‌ها، دریابیم که آیا برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری برای پیاده‌سازی این‌گونه مدل‌ها، به‌ویژه، در ایران مقدور و مقرون به صرفه خواهد بود یا خیر.

خاطر نشان می‌سازد، اگرچه حدود دو دهه از آغاز بحث‌ها و طرح‌های مربوط به مدل‌های مختلف «حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین» می‌گذرد، اما کماکان، سابقه ادبیاتی و منابع علمی در این زمینه به‌ویژه از منظر علم حقوق و رویه قضایی و باز به‌ویژه در زبان فارسی، فقیر و نوپا هستند. از طرفی، تجربه شکست برخی از مراکز ارائه‌دهنده این خدمات حاکی از پیچیدگی و دشواری اجرا و مدیریت این‌گونه طرح‌ها در فضای مجازی است؛ لذا دو واقعیت فوق‌الذکر، ضرورت ادامه بررسی‌ها و تحقیقات بیشتر در این زمینه را پررنگ‌تر کرده‌اند؛ مخصوصاً، در کشورمان ایران که نیازمند توسعه این‌گونه خدمات است؛ لکن تاکنون تقریباً در هیچ مقاله یا کتابی به صورت خاص به موضوع «حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین» پرداخته نشده و از طرفی، قوانین و مقرراتی نیز در خصوص آن، تدوین و به تصویب نرسیده است.^۱

۱. بهره‌گیری مناسب از ظرفیت مدل‌های مختلف «جمع‌سپاری آنلاین»^۲ بر پایه اعتماد به «خرد جمعی»^۳

واژه جمع‌سپاری برای اولین بار در ژوئن سال ۲۰۰۶ توسط جف هاو^۴ نویسنده آمریکایی مجله *وایرد* با همکاری مارک رابینسون^۶ در مقاله‌ای تحت عنوان «طلوع جمع‌سپاری»^۷ معرفی شد. جمع‌سپاری

۱. شایان ذکر است، حتی متأسفانه مصوبه شماره ۳۱۷۶۶/ت/۳۳۲۲۹ هـ هیئت محترم وزیران در تاریخ ۱۳۸۴/۰۴/۰۵، تحت عنوان «برنامه جامع توسعه تجارت» که وفق ماده سه آن، وزارت دادگستری مکلف به آماده‌سازی زمینه‌های اجرای داوری الکترونیکی در ایران با همکاری قوه قضاییه شده بود و در این راستا، می‌بایست نسبت به تدوین قواعد رفع تعارض قوانین جدید به عنوان بخشی از قانون عام آیین دادرسی مدنی، فضای تبادل اطلاعات و قانون خاص تجارت الکترونیکی از جمله قواعد داوری و واسطه‌گری برخط، برای تسهیل در حل‌وفصل اختلاف‌های ناشی از تجارت الکترونیکی، حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۴ اقدام می‌کرد؛ به نظر تاکنون به باد فراموشی سپرده شده است!

2. Crowd-Sourced Online Dispute Resolution
3. Wisdom of Crowd
4. Jeff Howe
5. Wired Magazine
6. Mark Robinson
7. The Rise of Crowdsourcing

به زبان ساده عبارت است از: «واگذاری یا برون‌سپاری کار یا فعالیتی در یک شرکت، مؤسسه یا نهاد (که قبلاً توسط کارکنان آن انجام می‌شده)، به گروهی نسبتاً بزرگ از افراد عام و یا متخصص در آن زمینه [به صورت کاملاً یا تقریباً رایگان]، از طریق فراخوان عمومی» (Dimov, 2017: XV). لیکن، جف هاو، جمع‌سپاری را به این صورت تعریف کرده است: «گرفتن کاری که به صورت سنتی سابقاً توسط یک یا چند شخص معین صورت می‌گرفته و واگذاری (برون‌سپاری) آن به گروه عموماً بزرگ و نامشخص از مردم از طریق یک فراخوان عمومی» (Howe, 2008: 99). بنابراین، جمعیتی که در فرآیند «حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری» همکاری می‌کنند، گروهی از مردم و متخصصین میان آن‌ها هستند که از طریق فراخوان عمومی (اصولاً به صورت آنلاین یا الکترونیکی)، برای مشارکت در فرآیند حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها دعوت شده‌اند. فراخوان عمومی می‌تواند از طریق اینترنت، رسانه‌های اجتماعی، رویدادهای علمی-آموزشی، کسبوکار و حتی پژوهشی انجام شود (بهشتی، ۱۳۹۹). فضای مجازی با توجه به قابلیت‌های متنوع و جدیدی که به ارمغان آورده است، آن‌چنان اجرای برنامه‌های جمع‌سپاری را تسهیل و تسریع کرده است که حتی برخی دایره‌المعارف‌های معروف مانند مارین وبستر، آن را در تعریف ارائه‌شده برای این اصطلاح مورد توجه قرار داده‌اند.^۱

جمع‌سپاری (ترکیبی از دو کلمه جمعیت و برون‌سپاری) مبتنی بر پارادایم‌های نوآوری باز و برون‌سپاری بوده و ابزاری برای جمع‌آوری ایده، تأمین مالی و حل مسئله برای مقاصد خاص با هزینه بسیار کمتر است. در نتیجه، اصطلاح "Crowdsourcing"، به معنای دقیق کلمه، معادل «برون‌سپاری جمعی»^۲ است اما هم در زبان انگلیسی و هم فارسی به اختصار، تحت عنوان «جمع‌سپاری» معروف شده است و ما نیز در اینجا نیز، به علت کثرت استفاده در زبان فارسی، از رویه مرسوم تبعیت کرده و آن را تغییر نداده‌ایم. اصطلاح «حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین» برای اولین بار در سال ۲۰۰۹ در یک جلسه‌ای که توسط آزمایشگاه حقوق اجتماع و اینترنت برکمن^۳ برگزار شده بود،

1. "Crowdsourcing" means "the practice of obtaining needed services, ideas, or content by soliciting contributions from a large group of people and especially from the online community rather than from traditional employees or suppliers."

Crowdsourcing, Merriam-webster.com, available at: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/crowdsourcing> (Last Visited 2021/05/05)

2. Crowd-Outsourcing

3. Berkman Center for Internet & Society's Law Lab

مطرح و استفاده شد (Dimov, 2017: 2).

این روش نوین حل و فصل که تاکنون از سوی بیش از ده مرکز حل و فصل آنلاین اختلافها در سراسر جهان به ویژه آمریکا، کانادا، چین و برخی کشورهای اروپایی مورد استفاده قرار گرفته است (Dimov, 2017: XVI)، در قالب سه مدل اصلی انجام می پذیرد:

❖ رأی جویی عمومی آنلاین؛^۱

❖ شبه هیئت منصفه آنلاین؛^۲

❖ حل و فصل اختلافها به روش جمع سپاری آنلاین و اجرا توسط مرجع ذیصلاح خصوصی.^۳

در ادامه به توصیف و تحلیل این سه مدل پرداخته می شود و در پایان فرصت ها و چالش های پیش روی این مدل ها مورد بررسی و ارزیابی قرار خواهند گرفت.

۱-۱. رأی جویی عمومی آنلاین^۴

مدل مذکور که رایج ترین مدل از «حل و فصل اختلافها به روش جمع سپاری آنلاین» نیز محسوب می شود (Marder, 2006: 240)، در واقع، یک نوع «نظرخواهی عمومی به صورت آنلاین» به منظور مساعدت در حل و فصل اختلافها است (Dimov, 2017: 46) که در آن، به طرف شاکی یا خواهان اجازه داده می شود برداشت ها و احساسات خود را در خصوص موضوع مورد اختلاف به زبان ساده (و نه الزاماً حقوقی) و به صورت ناشناس و رایگان در پایگاه اینترنتی مرکز متولی مدل مذکور ابراز کند و سپس، مراتب اعتراض یا شکایت وی به آدرس پست الکترونیک طرف مقابل ارسال می شود و از وی دعوت می شود تا در یک فرصت معقول، نظرها و دفاعیات خود را در مقابل اعلام کند. در صورتی که موضوع در یک مهلت مشخص فیصله نیابد، نظرهای هر دو طرف از سوی آن مرکز در معرض دید عموم افرادی که در آن پایگاه اینترنتی ثبت نام کرده یا می کنند، گذاشته می شود تا وارد پنل نظرخواهی شده و نظرها و راهنمایی های خود را پیرامون موضوع مورد اختلاف به صورت رایگان و ناشناس، در اختیار

1. Online Opinion Polls

2. Online Mock Jury

3. CODR Procedures Rendering Decisions Enforced by Private Authorities.

۴- اصطلاح "Opinion Polls" برای توصیف فرآیند نظرسنجی از تعداد زیادی از افراد یک جامعه (یا گروه بزرگی از جامعه) در خصوص یک موضوع اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و مشابه آن به منظور دریافت نظر اکثریت آن جامعه یا گروه تلقی می شود؛ لیکن، امروزه اصطلاح "Online Opinion Polls" به عنوان یک مدل خاص طراحی شده حل و فصل اختلافها به روش جمع سپاری آنلاین کاربرد دارد (Ugwuegbu, 2011: 186) که در مقاله حاضر مورد بحث و تحلیل قرار گرفته است.

طرفین اختلاف قرار دهند (Ko, 2008).

روش کار ساده‌ترین و سریع‌ترین نرم‌افزار طراحی شده برای این مدل این گونه است که کاربران، نظر و برداشت کلی خود را در مورد شکایت طرف اول اختلاف، صرفاً به صورت موافق یا مخالف از طریق کلیک بر روی گزینه مورد نظر اعلام می‌کنند و میزان درصد موافقین و مخالفین با هر بار کلیک شدن بر روی گزینه موافق یا مخالف، ذیل نظرخواهی به صورت آنلاین درج می‌شود که نمونه آن در مرکز SideTaker قابل ملاحظه است.^۱ به عنوان مثال دیگر در سال ۱۹۹۹، یک شرکت آمریکایی به نام پرسپشن،^۲ مرکزی برای حل و فصل اینترنتی اختلاف‌ها به نام iCourthouse راه‌اندازی کرد که در آن از روشی مشابه جمع‌سپاری خدمات استفاده شده بود. در پایگاه مذکور، هرکسی می‌توانست به عنوان داور وارد فرآیند حل و فصل اینترنتی شود. مرکز مزبور، به هر شخص شاکی یا خواهان، حق ثبت هر نوع شکایت یا دادخواستی را داده بود که در فهرست دعاوی ثبت شده، قابل مشاهده بود. به دنبال آن، هر دآوری می‌توانست از میان پرونده‌های فهرست شده، یک یا چند مورد برای بررسی و اظهار نظر انتخاب کند. داوران نظرات خود را به منظور مساعدت به طرفین اختلاف در دستیابی به توافق اعلام می‌کردند. رأی داوران در این مرکز نه از لحاظ حقوقی الزام‌آور بود و نه به صورت خودکار و یک‌طرفه توسط آن مرکز به اجرا گذاشته می‌شد (Dimov, 2017: 2).

از میان مراکز معروف ارائه‌دهنده خدمات حل و فصل اختلاف به روش «رأیی جویی عمومی آنلاین» می‌توان از www.iCourthouse.com^۳، www.SideTaker.com^۴، www.PeoplesCourtRaw.com، www.TruVeli.org و www.AllRise.com یاد کرد که البته برخی از آن‌ها طی سال‌های اخیر از دسترس خارج شده‌اند.

۱. جهت ملاحظه روش کار و سایر شرایط عضویت در این سایت، ر. ک.:

<https://www.sidetaker.com/article/terms> و <https://www.sidetaker.com/register> (Last Visited: 2021/04/04)

2. Perception Corporation.

۳. این مرکز قبلاً تحت دامنه <http://www.icourthouse.com> فعالیت می‌کرده و اکنون در دسترس نیست.

4 مرکز SideTaker، بیشتر بر روی حل و فصل اختلاف‌های خانوادگی و روابط زناشویی متمرکز شده است، به عنوان مثال بنگرید: https://www.springwise.com/enlisting_the_crowds_to_resolv

۲-۱. شبه هیئت منصفه آنلاین^۱

ایالات متحده آمریکا، به عنوان مهد تکنولوژی اینترنت و ظهور مراکز ارائه‌دهنده خدمات حل و فصل آنلاین اختلاف‌ها شناخته شده است و از طرفی، همان‌گونه که *وایت بایرون*^۲، قاضی دیوان عالی آمریکا در سال ۱۹۶۸ در پرونده دوکان علیه لوسیانا ابراز داشته است، «دادرسی توسط گروهی تحت عنوان هیئت منصفه در تمهیدها و برنامه عدالت آمریکایی (به خصوص در امور کیفری)، یک مطلب اساسی است»^۳ و شاید به همین دلایل بوده است که، اصطلاح "Online Mock Jury" در این زمینه، بیشتر از اصطلاح "Online Mock Trial" مرسوم و متداول شده است.

«شبه هیئت منصفه آنلاین»، در حقیقت شبیه‌سازی فضای یک هیئت منصفه واقعی در محیط اینترنت است که در آن، گروهی از افراد متخصص، از میان متخصصین زیادی که قبلاً در پایگاه اینترنتی مرکز حل و فصل آنلاین مربوطه ثبت‌نام و اعلام آمادگی کرده‌اند (و نه اعضای یک هیئت منصفه واقعی تعیین شده از سوی قوه قضاییه)، در قالب یک دادرسی فرضی و شبیه‌سازی شده، به منظور بررسی و اظهارنظر در مورد یک پرونده حقوقی (که اصولاً از سوی وکلای طرفین اختلاف ارجاع می‌شود) گرد هم جمع می‌شوند؛ لیکن، نظرات آن‌ها از لحاظ حقوقی، علی‌القاعده، الزام‌آور نخواهد بود، مگر اینکه طرفین اختلاف به گونه دیگری قبلاً توافق کرده باشند.

گاهی اوقات، برداشت طرفین یک اختلاف و یا وکلای آن‌ها در خصوص نقاط ضعف و قوت اسناد و مدارک پرونده و ادعاها و دفاعیاتشان و همچنین در مورد پیش‌بینی شیوه برخورد و چگونگی اظهارنظر احتمالی هیئت منصفه واقعی در آینده، برداشتی واقع‌بینانه نیست. «شبه هیئت منصفه آنلاین» فرصت مغتنمی است تا آن‌ها در ضمن اینکه مطالب و مدارک پرونده خود را آماده و نهایی می‌سازند، یک بار قبلاً، میزان اعتبار ادله، مدارک و استدلال‌های حقوقی خود را نزد چند متخصص در حکم هیئت منصفه شبیه‌سازی شده در محیط مجازی محک بزنند.^۴

1. Online Mock Jury

2. White R. Byron

3. Justice Byron R. White: "A trial by jury is fundamental to the American scheme of justice." In: *Duncan v. Louisiana*, 391 U.S. 145 (1968), Available at: <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/391/145/>

۴. یک تعریف مختصر از این مدل به شرح ذیل است:

Online mock jury systems allow lawyers who have actual cases to gain insight into how prospective jurors view those cases (Dimov, 2017: 11 & 53).

همان‌گونه در بخش قبل عنوان شد، در مدل «رأی جویی عمومی آنلاین»، هر فردی می‌تواند به صورت ناشناس به عنوان خواهان یا شاکی در پایگاه اینترنتی مورد نظر ثبت‌نام کند (البته در برخی مراکز، به جز اشخاص حقوقی و یا نمایندگان شرکت‌های بیمه) و هر کسی نیز می‌تواند به عنوان نظردهنده و یا داور به صورت ناشناس ثبت‌نام کرده و سپس، در فرآیند «رأی جویی عمومی آنلاین» برای مساعدت در حل و فصل اختلاف مطروحه شرکت کند؛ لذا، دعوی مطرح‌شده و نظرات ارائه‌شده شاید آن‌چنان تخصصی و دارای اعتبار حقوقی نباشند و مضافاً اینکه فرآیند دادرسی مدل مذکور خیلی دقیق و مفصل نیست؛ اما در مقابل، «شبه هیئت منصفه آنلاین»، نسبت به این مدل کمی تخصصی‌تر طراحی شده و اشخاص حرفه‌ای همچون وکلا که اصولاً تمایل دارند قبل از مواجه شدن با دادرسی واقعی، میزان توان و آمادگی خود را برای مبارزه در یک دعوی حقوقی و دفاع قوی‌تر از پرونده خود نزد دادگاه‌ها یا هیئت منصفه واقعی محک بزنند و نقاط ضعف و قوت پرونده خود و همچنین درصد موفقیت یا شکست احتمالی پرونده را (در دادرسی واقعی آینده) شناسایی کنند، در یک فرآیند «شبه‌هیئت منصفه آنلاین» شرکت می‌کنند (Martic, 2014: 95).

این مدل، از برخی جهات دارای فرآیند منصفانه‌تر و دقیق‌تری نسبت به «رأی جویی عمومی آنلاین» است، زیرا اعضای شبه هیئت رسیدگی متعهد شده‌اند که در یک اتاق شیشه‌ای آنلاین به صورت شفاف و با تضمین بی‌طرفی و حفظ استقلال خود، اقدام به بررسی و اظهارنظر کنند (Herik & Dimov, 2012: 101). مراکز www.eJury.com و www.VirtualJury.com و www.JuryTest.net به عنوان سه نمونه از مراکز موفق «شبه‌هیئت منصفه آنلاین» در جهان شناخته شده‌اند.

در حال حاضر، برخی از مراکز ارائه‌دهنده خدمات «شبه هیئت منصفه آنلاین»، نتایج نظرسنجی انجام‌شده در هر فرآیند حل و فصل اختلاف را در قالب نمودارهای آماری و تصاویر شماتیک و به همراه تحلیل‌های آماری از منظرهای مختلف تهیه و به طرفین اختلاف و یا وکلای آن‌ها ارائه می‌کنند؛^۱ لیکن، در مدل «رأی جویی عمومی آنلاین» مرکز مربوطه صرفاً اقدام به جمع‌آوری و ارائه اطلاعات و نظرات دیگران در خصوص اختلاف مطرح‌شده می‌کند (Jurca and Faltings, 2008: 119 & Dimov, 2017: 11). علت اصلی چنین تفاوتی در این نکته نهفته است که خدمات مدل اول تقریباً در تمامی مراکز ارائه‌دهنده این‌گونه خدمات به صورت رایگان ارائه می‌شود؛ اما در مورد مدل «شبه

۱. برای مثال، بنگرید، راهنمای پایگاه اینترنتی مرکز JuryTest:

<https://www.jurytest.net/index.cfm?action=howlaw>

هیئت منصفه آنلاین»، مراکز مربوطه در مرتبه نخست، مبلغی اگرچه اندک، از طرفین اختلاف دریافت می‌کنند و دوم، حق الزحمه یا پاداش غیرمالی به تمامی اعضاء و یا حداقل به اعضای فعال و ممتاز شبه‌هیئت منصفه‌های آنلاین پرداخت می‌کنند (Dimov, 2017: 26 & 27).

۳-۱. حل و فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین و اجرا توسط نهادهای

خصوصی^۱

مدل سوم، از منظر حقوقی در حقیقت، یک نوع «دیوان داوری آنلاین به روش جمع‌سپاری، با اجرای یک‌جانبه (و خودکار) رأی صادره»^۲ تلقی می‌شود (Dimov, 2017: 11 & 63 & Martic, 2014: 95). لیکن، اغلب نویسندگان از این مدل به «حل و فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین و اجرا توسط نهادهای خصوصی» یاد کرده‌اند (Herik and Dimov, 2012: 100 & 101). از موفق‌ترین مراکز شناخته‌شده و پیش‌رو در این زمینه، می‌توان به دادگاه جامعه eBay^۳ اشاره کرد.^۴ به طور خلاصه، روش کار در این مدل به این صورت است که ابتدا از تعداد زیادی فروشنده با تجربه و همچنین مشتریان با سابقه در این سایت دعوت می‌شود که در جامعه داوری دیوان مجازی تدارک شده برای این موضوع عضو شوند. هنگامی که یک پرونده اختلافی در دیوان مجازی یاد شده مطرح می‌شود، سیستم بلافاصله به صورت خودکار، شرح پرونده را در اختیار حدود ۱۰۰ نفر از اعضای جامعه داوری مزبور قرار می‌دهد و این اعضاء شروع به مطالعه و اظهار نظر می‌کنند تا تعداد آن‌ها مثلاً به ده نفر برسد و آنگاه نظر اکثریت این ده داور (از ۱۰۰ داوری که شرح پرونده را دریافت کرده‌اند)، ملاک عمل قرار می‌گیرد (Gill et al, 2014: 31).

«اجرای یک‌جانبه و خودکار رأی صادره، توسط یک نهاد خصوصی» در این مدل به این صورت است که بلافاصله پس از اعلام نظر (صدور رأی) از سوی داوران افتخاری به صورت جمع‌سپاری آنلاین، نرم‌افزار یا کاربر تعیین‌شده برای این منظور در بخش خصوصی بدون نیاز به

1. CODR Procedures Rendering Decisions Enforced by Private Authorities.

2. Arbitration Tribunals Rendering Self-Enforceable Decisions.

3. eBay Community Court

۴. از دیگر شرکت‌های موفق در بهره‌گیری از این مدل جدید برای حل و فصل اختلاف‌ها، می‌توان به شرکت چینی Toobao

(www.toaboa.com) از شرکت‌های تابعه علی‌بابا و مؤسسه اینترنتی برای نام‌ها و اعداد واگذارشده در آمریکا

(www.icann.org) تحت مقرراتی به نام Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy

(often referred to as the "UDRP") اشاره کرد.

مراجعه به دادگاه یا نهاد دولتی دیگر، اقدام به اجرای محتوای رأی صادره می‌کند. به عنوان مثال، در دعوای میان کاربران در خصوص نظرهای انعکاس‌یافته^۱ از سوی یک مشتری و یا تعدادی از مشتریان در مورد یک فروشنده، شرکت eBay در صورتی که رأی صادره توسط دادگاه جامعه eBay به نفع فروشنده صادر شود، خود سریعاً اقدام به حذف نظرات منعکس‌شده از سوی مشتری/مشتریان در مورد عملکرد آن فروشنده می‌کند.^۲

برای حل‌وفصل هرچه سریع‌تر اختلاف‌ها در این مدل، مقررهای به عنوان یک محرک و عامل تشویقی به این شرح در نظر گرفته شده است که هرچه قدر طرفین زودتر به نظر داوران اظهارنظر کننده تمکین کنند (و منتظر دریافت اظهارنظر سایر داوران نمانند؛ یعنی، وقت سایر داوران را نگیرند)، سیستم به صورت خودکار، در محاسبه هزینه‌های دادرسی آن‌ها تخفیف بیشتری را هدیه می‌کند (Gill et al, 2014: 31). در مدل مشابهی که در شعبه‌ای از این مرکز در هند اجرا شده است، چنانچه طرفین اختلاف‌ها از طریق مذاکره و مکاتبه آنلاین به توافق نرسند، پرونده آن‌ها به صورت ناشناس در اختیار یک هیئت ۲۱ نفره آنلاین قرار می‌گیرد. این افراد از میان تعداد زیادی از متخصصین علاقه‌مند که قبلاً به صورت افتخاری و رایگان جهت همکاری اعلام آمادگی کرده و اصولاً از میان کاربران خود سایت بوده و همچنین شاخص‌های حداقل و لازم مورد نظر را دارا هستند، انتخاب می‌شوند (Rule & Nagarajan, 2010: 6).

با عنایت به شرحی که در مورد سه مدل مختلف فوق‌الذکر گذشت، علیرغم اینکه برخی از نویسندگان در کشورمان اخیراً بیان داشته‌اند: «اگرچه داور الکترونیکی، همان نهاد داور سنتی است و تنها روش اعمال آن تغییر یافته است...» (یاقوتی و کیوانی، ۱۳۹۸: ۱۲۳) و یا اینکه «.. وجه تمایز این دو نوع داور، صرفاً از حیث محیط برگزاری است» (جوهری و ماندگار ۱۳۹۶: ۱) و برخی از نویسندگان خارجی نیز یک تا دو دهه پیش چنین اعتقادی داشتند، باید پذیرفت که با توجه به ظهور مدل‌های جدید حل‌وفصل اینترنتی اختلاف‌ها، با خصوصیات بسیار متمایز طی سال‌های اخیر، امروزه دیگر نمی‌توان قائل به این بود که «حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها، معادل پیاده‌سازی حل‌وفصل جایگزین اختلاف‌ها در فضای مجازی است!» و این خود، یک حقیقتی است که بر پیچیدگی‌ها و چالش‌های حقوقی و فنی توسعه مراکز خصوصی حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها خواهد افزود.

1. Feedbacks

۲. این اجرا، حتی ممکن است به صورت خودکار توسط نرم‌افزار انجام پذیرد.

۲. منطق و عامل اصلی موفقیت «حل و فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین»

اولین دلیلی که جف هاو برای استفاده و استقبال از جمع‌سپاری بیان می‌دارد، بهره‌برداری از اوقات فراغت افراد جامعه است. افراد در زمان‌های فراغت یا زمان‌هایی که قسمتی از کارشان در نظر گرفته نمی‌شود، فرصت بیشتری برای انجام کارهایی که به تولید اقتصادی یا حل یک مشکل منجر می‌شود، پیدا می‌کنند. بدیهی است، در دوران شیوع ویروس کوید-۱۹ در جهان که منجر به کاهش دیدوبازدیدها و رفت‌وآمدها در جامعه و بازار شده و در نتیجه مردم و متخصصین اوقات فراغت بیشتری دارند، می‌توان از این مزیت یا فرصت برای پیاده‌سازی طرح‌های «حل و فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین» بهره‌وافی برد؛ مخصوصاً با توجه به اینکه، در فرهنگ بسیاری از کشورها، ارائه خدمات رایگان و افتخاری به افراد جامعه (به‌ویژه اقشار کم‌درآمد) جزء ارزش‌های اخلاقی تلقی می‌شود (Hein, 2009: 27).

لیکن، منطق اصلی و حائز اهمیت برای به‌کارگیری روش جمع‌سپاری برای «حل و فصل آنلاین اختلاف‌ها» در روح همکاری دسته‌جمعی افراد و اعتماد عموم افراد جامعه به خرد جمعی^۱ برای حل مسائل مهم علمی یا اختلاف‌های اجتماعی (و یا حتی سیاسی) نهفته است که به صورت روزمره، در موارد متعددی در جوامع مختلف مشاهده و تجربه شده است. اصطلاح «خرد جمعی» به صورت روشن و جدی در سال ۲۰۰۴ از سوی جیمز سورویکی^۲ در کتابی به همین نام^۳ مطرح و تشریح گردید، اما؛ جمع‌سپاری آنلاین در واقع، به کاربردی و اجرایی کردن خرد جمعی دلالت دارد و مکانیزمی است برای به کار بردن اهرم دانش جمعی کاربران آنلاین به سمت نتایج سودمند، به‌طوری‌که می‌توان جمع‌سپاری را از نظر پارادایم‌های نوآوری باز، ابزاری برای جمع‌آوری ایده و اطلاعات برای مقاصد خاص دانست که با کاهش هزینه و افزایش اثربخشی سازمانی همراه است (سلطانی، شفیعی و حسینی، ۱۳۹۷: ۵۲).

عامل اصلی موفقیت به‌کارگیری این روش، برای حل و فصل آنلاین اختلاف‌ها، در روح همکاری دسته‌جمعی افراد و خرد جمعی نهفته است و نه در مدیریت و هدایت موضوع از طریق سلسله‌مراتب بالا به پایین^۴ یا اجبار از سوی مراجع دولتی ذیصلاح (Poblet, 2011: 42). جف هاو

-
1. Wisdom of Crowd
 2. Surowiecki, James
 3. The Wisdom of Crowds.
 4. Top-Down Leadership

در این رابطه ابراز می‌دارد که مردم معمولاً برای حل و فصل اختلاف‌هایشان، به یک مقام یا مرجع عالی‌رتبه چشم امید دارند یا متوسل می‌شوند؛ این در حالی است که هم‌زیستی حقیقی چیزی نیست که از طریق دستور یا اجبار بالا به پایین محقق شود. هم‌زیستی حقیقی و مسالمت‌آمیز، در واقع ترکیب اجتماعی از افراد، نهادها و سازمان‌هایی است که آزادانه و بدون اجبار و به دور از هرگونه دغدغه‌ای با یکدیگر تعامل و زندگی می‌کنند. هنگامی که هر فرد، سهم مشارکتی اگرچه اندک خود را در این میان به خوبی ایفا کند؛ آنگاه، یک پدیده قدرتمند و قابل‌اتکایی به نام «جمع‌سپاری»، صورت واقعی به خود خواهد گرفت (Howe, 2008: 14).

با دقت در بیان فوق، می‌توان دریافت که از منظر روان‌شناسی، نکته بسیار ظریف و جالبی در این قضیه وجود دارد و آن اینکه، در بسیاری از اختلاف‌های میان اشخاص در جامعه، آنچه بیشتر از جبران خسارت‌های مالی برای طرف زیان‌دیده اهمیت دارد، جنبه روانی و اجتماعی آن است؛ یعنی جبران خسارت‌های معنوی و اعتباری شخص زیان‌دیده. به دیگر سخن، زیان‌دیدگانی که به یک مرجع قضایی یا داوری برای احقاق حق خود مراجعه می‌کنند، به صورت غیرمستقیم و ناخودآگاه تمایل دارند با به دست آوردن رأی مثبت به نفع خود، به دیگران (افراد جامعه‌ای که با آن‌ها زندگی می‌کنند)، القاء و ثابت کنند که به عنوان مثال در آن اختلاف، انسان دروغ‌گو، زورگو و یا ظالمی نبوده‌اند تا جایگاه اجتماعی‌شان حفظ شود و بتوانند در آن جامعه، بدون هیچ دغدغه‌ای به زندگی خود ادامه دهند و این آرامش درونی خاصی را برای آن‌ها به ارمغان می‌آورد.

حال اگر نظر اکثریت متخصصین یا عموم افراد آن جامعه در یک موضوع مورد اختلاف (از طریق اخذ آراء با مدل جمع‌سپاری آنلاین)، علیه نظر یا ادعای آن‌ها باشد؛ آنگاه، از روی میل و رغبت (اقناع درونی) و یا از روی اکراه، بالاخره، به نظر اکثریت تمکین خواهند کرد، زیرا می‌دانند در غیر این صورت، مقابله و مخالفت با نظر اکثریت یا نظر تعداد زیادی از اشخاص آن جامعه به اعتبار، عقلانیت و جایگاه اجتماعی آن‌ها خدشه‌ای جدی وارد خواهد کرد؛ خدشه‌ای که حتی ارزش مراجعه به دادگاه، برای اخذ رأی مثبت به نفع خود از یک قاضی را ندارد، زیرا نظر آن اکثریت بر روی نظر یک قاضی چه‌بسا سنگینی می‌کند؛ به عبارت دیگر، رأی مثبت یک قاضی هم نمی‌تواند نظر و ذهنیت عموم افراد درگیر در آن قضیه را نسبت به آن شخص چندان تغییر دهد! این نکته ظریف اما مهم، به طریق اولی، در مورد اشخاص حقوقی و به‌ویژه شرکت‌های

۱. البته میزان و قدرت این ذهنیت در هر جامعه‌ای، به میزان اعتبار و اعتماد عامه مردم به دستگاه قضایی‌شان بستگی دارد.

تجاری فعال در فضای مجازی و تجارت الکترونیک نیز صادق خواهد بود. بنابراین، در خصوص مدل‌های «حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین» باید گفت، با عنایت به اینکه تعداد قابل توجهی از متخصصین و کاربران عادی (فروشنده یا خریدار و مشابه آن‌ها) در این طرح‌ها، برای اظهارنظر در مورد یک پرونده خاص مشارکت و اظهارنظر می‌کنند، طرف محکوم‌علیه به صورت منطقی و یا از روی احترام به «خرد جمعی» بسیار زودتر و راحت‌تر قانع شده و سریع‌تر به رأی صادره تمکین می‌کند (Dimov, 2017: 53 & Rule, 2010: 9).

۳. فرصت‌های فناوری‌های نوین «حل‌وفصل اختلاف‌ها، به روش جمع‌سپاری آنلاین» همان‌گونه که برخی صاحب‌نظران عنوان کرده‌اند، برآیند و یا عصاره مزایای حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها نسبت به روش‌های سنتی، به ارمغان آوردن آسودگی و رفاه بیشتر برای مردم جامعه و تجار است (Wang, 2009: 30). به برخی از مزایا و محسنات «فناوری‌های جدید حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها» در ضمن معرفی و توصیف آن‌ها و در بخش دوم مقاله حاضر اشاره شد؛ از جمله رونق بیشتر تجارت و مخصوصاً تجارت الکترونیک. محققاً، بهره‌گیری از این فناوری‌ها همچنین موجب کاهش کاغذبازی اداری و سایر هزینه‌های اداری مانند دکوراسیون، اجاره‌بها و لوازم‌التحریر و کاهش رفت‌وآمد، کاهش مصرف سوخت (بنزین، گاز، آب و برق) و در نتیجه، حفظ بهتر محیط‌زیست و سلامت افراد (به‌ویژه در دوران شیوع ویروس کوید-۱۹) نیز خواهد شد (ابراهیمی و ابوترابی‌زارچی، ۱۳۹۹ ب: ۲۱)؛ اما این فناوری‌ها یا مدل‌های نوظهور، ظرفیت‌ها و فرصت‌های دیگری نیز به همراه داشته‌اند که در ادامه اهم آن‌ها معرفی و تبیین می‌شود.

۳-۱. کاهش چشم‌گیر زمان و هزینه‌های حل‌وفصل اختلاف‌ها

یکی از اساسی‌ترین مؤلفه‌های حق دادرسی عادلانه، رسیدگی در مدت‌زمان متعارف^۱ است. کنوانسیون اروپایی حقوق بشر در ماده (۶) به حق دادرسی عادلانه اشاره کرده و مقرر می‌دارد: «هر شخصی در تعیین حقوق و تعهدات مدنی خود با هر نوع اتهام کیفری علیه وی، حق دارد از یک دادرسی منصفانه و علنی در محدوده زمانی متعارف توسط دادگاه قانونی مستقل و بی‌طرف برخوردار باشد». این مورد به تنهایی بیشترین پرونده‌های راجع به حق دادرسی عادلانه را در اروپا به خود اختصاص داده است. دیوان اروپایی حقوق بشر در سال ۱۹۹۹ در پرونده‌ای که علیه دولت

ایتالیا مطرح شد، دریافت که تأخیرهای سازمان‌یافته موجود در ساختار قضایی این دولت، ناقص حق دادرسی عادلانه در مدت زمان متعارف است. این موضوع دارای چنان اهمیتی بود که ایتالیا برای جبران این وضعیت، قانونی به تصویب رساند که در ازای هر سال تأخیر در رسیدگی، به خواهان مبلغی به عنوان خسارت پرداخت شود (Mole & Catharina 2006, 24-25). مزید بر این، در صورتی که ساختار اداری و اجرایی دستگاه قضا یا نهادهای دیگر مشمول رعایت «حق دادرسی عادلانه» از جمله همین مراکز خصوصی حل و فصل آنلاین اختلاف‌ها، به نوعی باشد که فرآیند رسیدگی بدون توجیه و دلیل منطقی طولانی شود باز هم حق دادرسی عادلانه نقض شده است (جعفرزاده درابی، ۱۳۷۹).

از مزایای اصلی و به عقیده برخی نویسندگان، مهم‌ترین مزیت به‌کارگیری ظرفیت‌های نوین فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در فرآیندهای «حل و فصل آنلاین اختلاف‌ها» (و به‌ویژه با کمک «جمع‌سپاری آنلاین»)، کاهش چشمگیر هزینه‌های بررسی پرونده‌ها و سرعت یافتن حل و فصل اختلاف‌ها است (Morek, 2005: 20)، به نحوی که با استمداد از این روش‌ها می‌توان برخی پرونده‌ها را ظرف چند روز و حتی یک ساعت (Herik & Dimov: 2012: 101) و تا حد تقریباً رایگان (Dimov, 1995: 6, 52, 69 & Martic, 2004: 95) فیصله داد! و از حجم پرونده‌های سیستم قضایی نیز کاست، زیرا طبیعتاً، از میان تعداد انبوه متخصصین و کاربران عادی‌ای که جهت همکاری به صورت افتخاری (و یا با حق‌الزحمه کم) در طرح‌های جمع‌سپاری آنلاین ثبت‌نام و اعلام آمادگی کرده‌اند؛^۱ در اغلب موارد، حداقل افراد لازم و علاقه‌مند برای شرکت در فرآیند حل و فصل آنلاین یا تشکیل جلسه آنلاین و اعلام رأی در کوتاه‌ترین زمان ممکن، حاضر هستند و لذا، زمان بررسی و صدور رأی به میزان کاملاً محسوسی کاهش می‌یابد.

بهره‌گیری مناسب از همین مؤلفه‌های مهم به برخی از مراکز بزرگ حل و فصل آنلاین مانند eBay و Courtsouse، کمک شایانی کرد تا در موضوع‌هایی مانند کاهش قابل توجه یا حتی به صفر رساندن هزینه‌های حل و فصل دعاوی برای طرفین اختلاف موفق عمل کنند (Herik & Dimov: 2012: 101; Martic: 2014: 95 & Marder, 2006: 242-244)؛ بنابراین، به‌کارگیری

۱. در هر سه مدل «حل و فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری»، مخاطبین فراخوان عمومی آنلاین برای جذب متخصصین، اعم از داوران، میانجی‌گران و کاربران عادی می‌توانند حتی افرادی در کشورهای گوناگون و یا مناطق یا استان‌های مختلف سراسر یک کشور یا ایالت باشند و این خود یکی دیگر از مزایای این مدل‌ها تلقی می‌شود، زیرا هم سریع‌تر فهرست متخصصین حاضر و جلسات آنلاین تشکیل می‌شود و هم فرآیند بررسی و اظهارنظر پرونده‌های ارجاعی زودتر طی می‌شود.

فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در این مدل‌ها، قابلیت صرفه‌جویی بسیار بیشتری در زمان و هزینه را برای اطراف دعوا، مرجع حل و فصل و در نهایت جامعه فراهم آورده‌اند. از آنجا که طرفین اختلاف، افراد نظردهنده، اعم از مردم عادی، میانجی‌گران و داوران می‌توانند به صورت ناشناس در این فرآیندها شرکت کنند نخست، عده بیشتری از اصحاب دعاوی به این فرآیندها روی می‌آورند و دوم، همه افراد می‌توانند نظرات خود را به راحتی (حتی به زبان ساده و غیرحقوقی) و بدون هیچ دغدغه‌ای بیان کنند که این خود به شفاف شدن ریشه‌های اختلاف و حل سریع‌تر مسئله مورد اختلاف کمک شایانی می‌کند (Marder, 2006: 242-247).

۲-۳. حل و فصل مسالمت‌آمیز اختلاف‌ها و اجرای سریع‌تر آراء صادره در روش‌های جمع‌سپاری آنلاین

در حل و فصل اختلاف‌ها به کمک «جمع‌سپاری آنلاین» ضرورتی به مشخص شدن هویت طرفین اختلاف برای مشارکت‌کنندگان در فرآیند حل و فصل آنلاین (به عنوان داور یا میانجی‌گر) نیست،^۱ بلکه در بسیاری از پرونده‌ها، ناشناس بودن مشخصات و هویت طرفین اختلاف، مورد انتظار یا مورد درخواست هر دو طرف پرونده نیز است، به‌ویژه در مورد شرکت‌های تجاری معتبر و یا در دعاوی خانوادگی.

در این روش یا مدل‌ها، با اختصاص شناسه‌های کاربری ناشناس (اعداد و علائم یا نام مستعار) برای طرفین اختلاف و اشخاص ثالث درگیر پرونده و نیز بسنده کردن به بیان نکات اصلی پرونده (به اختصار و یا تمثیل)، تلاش می‌شود که علاوه بر محتویات پرونده و رأی صادره، هویت آن‌ها نیز در طول فرآیند و بعد از آن، محرمانه و ناشناخته باقی بماند (Martic, 2014: 94 & 96). این امتیاز یا فرصت جدید، باعث افزایش میزان استقبال مردم و تجار از مدل‌های فوق‌الاشعار شده است.

در مورد مدل «شبه هیئت منصفه آنلاین» نیز باید اذعان داشت که اصولاً، طرفین اختلافی که حاضر به مذاکره مستقیم و یا مراجعه به داور و میانجی‌گری نیستند، هنگامی که نحوه بررسی ماهوی

۱. برای نمونه، بنگرید: پاسخ به اولین سؤال مطرح‌شده در مرکز حل و فصل آنلاین SideTaker، قابل دسترسی از: <https://www.sidetaker.com/article/faq> (Last Visited: 2021/03/12).

پرونده خود و شیوه طرح شدن استدلال‌های اشخاص ثالث و بی‌طرف در رسیدگی مجازی آنلاین را ملاحظه می‌کنند، ممکن است ذهنیت آن‌ها نسبت به موضوع مورد اختلاف و طرف مقابلشان تغییر کند و منتج به فیصله دعوا شود. به همین دلیل است که این مدل، همچنین به عنوان یکی از انواع روش‌های «حل‌وفصل جایگزین اختلاف‌ها»^۱ محسوب شده است (Herik & Dimov, 2012: 100). بنابراین در خصوص این روش باید گفت، با توجه به اینکه تعداد زیادی از متخصصین و کاربران عادی (فروشنده یا خریدار و مشابه آن‌ها) در این طرح‌ها، برای اظهارنظر در مورد یک پرونده خاص مشارکت و اظهارنظر می‌کنند، طرف محکوم‌علیه به صورت منطقی و یا از روی احترام به خرد جمعی، بسیار زودتر و راحت‌تر قانع شده و سریع‌تر به رأی صادره تمکین می‌کند (Rule, 2010: 9 & Dimov, 2017: 53). مضاف بر موارد فوق، بهره‌گیری از سیستم‌های ارتباطی متنی غیرهمزمان مانند پست الکترونیک^۲ و آن‌گونه که در مدل‌های فوق ملاحظه شد، اصولاً موجب می‌شود که از ابراز نظرهای عجولانه و هیجانی در فرآیند دادرسی که در اغلب موارد موجب تشدید خصومت و یا پیچیده‌تر شدن دعوا می‌شود، پرهیز شود (ابراهیمی و ابوترابی، ۱۳۹۹ الف: ۲۴).

یکی از دلایل موفقیت فوق‌العاده شرکت eBay به عنوان یکی از بزرگ‌ترین سایت‌های حراج اینترنتی دنیا، در حل‌وفصل اختلاف‌های کاربران سایت خود نیز در همین نکته نهفته است که توانست طی سال‌های گذشته، با طراحی و اجرای مدل‌های نوین حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها، سالانه بیش از ۶۰ میلیون پرونده را بین حدود ۲۰۰ میلیون کاربر به بیش از ۱۶ زبان دنیا حل‌وفصل کند (Katsh, 2012: 15; Rule & Nagarajan, 2010: 4-5 & Cooper, 2009: 35). ۹۰ درصد این اختلاف‌ها توسط نرم‌افزارهای طراحی شده به روش رباتیک (الگوریتم‌های حقوقی-فنی) و بدون دخالت نیروی انسانی خاص، حل‌وفصل و غالباً به صورت توافقی و مسالمت‌آمیز فیصله یافته‌اند؛ دقیقاً همانند یک سیستم قضایی مدنی الکترونیک برای یک کشور مجازی! (Rule: 2002: 57, Rule; 2010: 10 & Rainey, 2014: 39).

لازم به ذکر است، در مدل «داوری محرمانه با تکیه بر جمع‌سپاری آنلاین» نیز ناشناس ماندن هویت و مشخصات طرفین اختلاف (با استفاده از اختصاص کد کاربری مستعار یا ترکیبی از اعداد و حروف) باعث افزایش استقبال مردم، تجار و شرکت‌های تجاری از این مدل‌ها شده است، لیکن این

1. Alternative Dispute Resolution (ADR).
2. E-mail

محرمانگی، در مقابل ممکن است باعث کاهش رغبت و انگیزه محکوم‌علیه به تمکین به رأی صادره شود.

۳-۳. افزایش دقت و کیفیت آراء صادره و تضمین بیشتر دادرسی عادلانه

از آنجا که در مدل سه‌گانه فوق، اشخاص ثالث اعم از مردم عادی، متخصصین و یا اعضای هیئت داورى یا میانجیگری آنلاین متشکل از تعداد زیادی متخصص و کاربران عادی هستند، ابعاد مختلف پرونده‌ها به صورت دقیق‌تری مورد بررسی قرار می‌گیرند و نظرها و آراء با دقت بیشتری ابراز یا صادر می‌شوند و به این ترتیب، حقوق طرفین اختلاف نیز به شکل بهتری حفظ شده و اصل دادرسی عادلانه نیز با کیفیت بیشتری محقق و تضمین می‌شود.

لیکن به دلیل بی‌نام‌نشان بودن طرفین دعوا و شرکت‌کنندگان در این فرآیندها، نمی‌توان با اطمینان بالایی به آمارها و ادعاهای کلی ارائه‌شده از سوی این‌گونه مراکز در مورد فعالیت‌ها و دستاوردهای آن‌ها (مثلاً گزارش‌های مالی- عملیاتی ماهیانه یا سالیانه آن‌ها) اعتماد کرد و البته، این مسئله در رابطه با سایر روش‌های حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها نیز تا حدودی صادق است؛ لذا، به عنوان یک راهکار عملی پیشنهاد می‌شود، دولت با همکاری مؤسسات معتبر خصوصی به عنوان اشخاص ثالث یا بازرس بی‌طرف نسبت به طراحی، پیاده‌سازی و معرفی یک سیستم اعتبارسنجی آنلاین به جامعه جهت ارزیابی و رتبه‌بندی تمامی مراکز فوق‌الذکر اقدام کند؛ به نحوی که طرفین اختلاف، وکلا و سایر کاربران بتوانند بعد از دریافت خدمات این مراکز، میزان رضایت خود را از کیفیت خدمات دریافتی در آن سیستم ثبت کنند.

در این رابطه ضروری است که اشاره کنیم، برخی از نویسندگان مانند جان پالسون معتقدند که برای ارجاع دعاوی به داورى الزامی وجود ندارد که داور حتماً دارای دانش حقوقی باشد و یا از نهاد یا ارگان خاصی گواهی‌نامه داورى دریافت کرده باشد؛ بلکه حتی طرفین دعوا می‌توانند به عنوان مثال، توافق کنند اولین شخصی که وارد مسجد شد، در مورد اختلاف آن‌ها نظر بدهد و تصمیم بگیرد (Paulsson, 2013: 16).^۱ لکن در عصر حاضر، برخی کشورها اقدام به تدوین و تصویب قوانین و مقررات خاصی برای سامان‌دهی اصول ارائه خدمات حقوقی در جامعه و تعیین

1. Disputants may agree that the first man to enter the Masque will decide who is right. The arbitrator needs no legal qualification or approval by any authority.

اشخاص مجاز و صلاحیت‌دار برای اشتغال به این خدمات^۱ کرده‌اند و البته، دارا بودن مدرک تحصیلی در رشته حقوق یا گواهی‌نامه داوری یا پروانه وکالت در همه حال شرط نیست.^۲

با این وجود، در مورد مدل سوم CODR که شرح آن گذشت، باید دقت داشت که عدم رعایت قاعده حقوقی «موجه و مدلل بودن رأی داوری» که در ماده ۴۸۲ قانون آیین دادرسی مدنی مصوب ۱۳۷۹ کشورمان نیز مورد تأکید قرار گرفته است،^۳ می‌تواند زمینه بطلان رأی داوری از سوی دادگاه ذیصلاح را فراهم آورد (ماندگار و شعبانی، ۱۳۹۹: ۳۹۶ و ۳۹۷) و لذا، مناسب‌تر است که در این مدل از افراد دارای تخصص حقوقی بیشتر استفاده شود.

با این توصیف‌ها، باید اذعان کرد که در تمامی مدل‌های «حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش برون‌سپاری آنلاین»، شایسته است اشخاص رأی‌دهنده، تصمیم‌گیرنده یا تسهیل‌کننده رفع اختلاف دارای حداقل معیارها و صلاحیت‌های منطقی و لازم باشند و به کاربران عادی صلاحیت تصمیم‌گیری در خصوص هر موضوع تخصصی‌ای اعطا نشود، مگر با رضایت و توافق صریح و قبلی طرفین اختلاف. پیشنهاد ارائه‌شده در بند بعدی نیز می‌تواند تا حدودی در این رابطه چاره‌ساز باشد.

۳-۴. امکان شناسایی، کنترل و محدود کردن کاربران پر دردسر و حاشیه‌ساز

با بهره‌گیری از ظرفیت فناوری‌های نوین کامپیوتری و اینترنتی در کنار محاسن یادشده فوق، همچنین امکان شناسایی، کنترل و محدود کردن کاربران پر دردسر و حاشیه‌ساز (مثلاً کاربرانی که مرتباً ادعاهای بی‌اساسی را مطرح می‌کنند یا علیه آن‌ها شکایات متعددی مطرح می‌شود و اصولاً نیز محکوم می‌شوند) و نیز کسانی که بعضاً دعاوی صوری علیه اشخاص بی‌تقصیر را مطرح می‌کنند، بسیار سهل‌تر خواهد بود. بدیهی است که این اقدام، به صورت غیرمستقیم بر روی توسعه و ترویج تجارت الکترونیک تأثیر شگرفی خواهد داشت.

مزید بر مزیت فوق، از آنجا که اطلاعات و نظرهای اشخاص درگیر پرونده به صورت الکترونیکی و منظم ثبت و ضبط می‌شوند، می‌توان با طراحی برنامه‌های کامپیوتری دقیق و

2. Practice of Law

۲. برای نمونه، بنگرید قانون ایالت ساسکاچوان کانادا: www.lawsociety.sk.ca/regulation/definition-of-the-practice-of-law/

۳. ماده مذکور مقرر داشته است که: «رأی داور باید موجه و مدلل بوده و مخالف با قوانین موجد حق نباشد».

خاص، میزان دانش، تجربه و زمان صرف‌شده توسط هر یک از اعضای هیئت‌های داوری یا میانجیگری را به صورت دوره‌ای یا اتفاقی ارزیابی و محک زد و به کسانی که اغلب نظرهای آن‌ها در اقلیت قرار می‌گیرد و یا بسیار کند عمل می‌کنند، به تدریج در آینده پرونده‌های کمتری (و از میان پرونده‌های با اهمیت کمتر) به آن‌ها ارجاع شود و یا پرونده‌هایی که قبلاً حل و فصل شده یا نظر اکثریت در مورد آن‌ها قبلاً حاصل شده (و رأی این افراد نمی‌تواند نتیجه را تغییر دهد) به آن‌ها محول کرد تا موجب خدشه‌دار شدن شخصیت و جایگاه اجتماعی آن‌ها نیز نشود (Rule & Nagarajan, 2010: 6).

البته، نویسندگان تحقیق حاضر معتقدند، علل و ریشه‌های حقیقی «در اقلیت و یا کند بودن این‌گونه افراد» در فرآیند حل و فصل، می‌بایست به صورت حساب‌شده از سوی متخصصین حرفه‌ای مرکز مورد نظر نیز مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرند، زیرا گاه ممکن است این دسته از افراد دارای دانش و تجربه فوق‌العاده باشند، اما در قالب مدل‌های طراحی شده بروز نیافته باشد و یا گروه اکثریت، در معدود مواردی در اشتباه بوده باشند.

۳-۵. قابلیت اجرای مدل‌های «حل و فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین» برای طیف وسیعی از دعاوی

به‌کارگیری مدل‌های «حل و فصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین» برای هر نوع اختلافی مناسب نیستند، لیکن عموماً برای پرونده‌های تقریباً یکسانی که دارای ارزش مالی خیلی بالایی نبوده، اما تعداد آن‌ها بسیار زیاد است، مناسب تشخیص داده شده‌اند، نظیر اختلاف‌های مربوط به تجارت الکترونیک در یک مرکز بزرگ خرید و فروش آنلاین و همچنین در مورد دعاوی‌ای که اصولاً شکل نسبتاً ساده و ثابت دارند؛ مانند بسیاری از دعاوی تجارت الکترونیک، دعاوی چک بلامحل، طلاق توافقی، اختلاف‌های مالی کار و کارگری، بیمه‌ای و نیز بسیاری از اختلاف‌های تقسیم ارث یا نفقه و همچنین برخی دیگر از اختلاف‌های اجتماعی یا تجاری کوچک و متوسط.

همچنین، با توجه به خصوصیات و قدرت اهرم «خرد جمعی» که توصیف شد، درصد زیادی از اختلاف‌های درون یا میان خانواده‌ها، میان همسایگان، همکلاسی‌ها، همکاران و یا میان ساکنین یک خوابگاه دانشجویی و حتی بسیاری از اختلاف‌هایی که گاهی در جامعه به روزنامه‌ها و سایت‌های خبررسانی، خواسته یا ناخواسته، سوق داده می‌شوند را می‌توان از طریق

طرح در یک مرکز «رأی جویی عمومی آنلاین» و دعوت افراد جامعه به شرکت در فرآیند رأی جویی به صورت مؤثرتر و سریع‌تر مورد ارزیابی و حل‌وفصل قرار داد. تجربه برخی از مراکز مثل مرکز Courthouse، حکایت از آن دارد که مدل مورد بحث، حتی برای حل‌وفصل دعاوی قراردادی (اعم از کاغذی و یا الکترونیکی) و دعاوی جراحات بدنی (مانند تصادفات رانندگی) نیز می‌تواند مفید و مؤثر واقع شود (Dimov, 2017: 46).

در خصوص حل‌وفصل اختلاف‌ها به مدل «رأی جویی عمومی آنلاین» باید اذعان کرد که اگرچه این مدل، امکانات و فرصت خوبی برای اشخاص شرکت‌کننده در این فرآیند در دعاوی مختلف به منظور بیان احساس‌ها و قضاوتشان و دریافت دیدگاه‌های دیگران فراهم کرده است؛ لیکن اشکال یا نقص این روش در این است که نمی‌توان نسبت به عادلانه و منصفانه بودن نتیجه و رفع خصومت کامل میان اصحاب دعوا اطمینان زیادی حاصل کرد (Herik & Dimov, 2012: 100)؛ اما به هر حال اهرم روح همکاری دسته‌جمعی و یا احترام به «خرد جمعی» غالباً می‌تواند در به پایان دادن اختلاف‌ها جوابگو باشد و مانع از طرح مجدد آن نزد مراجع قضایی شود.

۴. چالش‌های فناوری‌های نوین «حل‌وفصل اختلاف‌ها، به روش جمع‌سپاری آنلاین» به صورت کلی، خدمات حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها در معنای عام آن (اعم از مدل‌های اولیه و ساده و یا مدل‌های نوظهور و نوین آن‌ها)، با یک‌سری محدودیت‌ها و چالش‌هایی روبرو هستند که بسیاری از نویسندگان به تفصیل به آن‌ها پرداخته‌اند، نظیر عدم آگاهی کافی مردم، تجار، متخصصین و حتی بسیاری از دولتمردان، مسئولین دستگاه قضایی و قضات در مورد مزایا، امکانات و شرایط استفاده از مکانیزم‌های حل اختلاف جایگزین قضایی، به‌ویژه از نوع آنلاین آن و حتی عدم اطلاع بسیاری از آن‌ها، از وجود چنین امکاناتی (مسعودی، ۱۳۹۳: ۱۱۴) و یا محدودیت استفاده از زبان بدن در طول فرآیند دادرسی الکترونیکی (اگرچه این معضل تا حدود زیادی از طریق به‌کارگیری تکنولوژی ویدئوکنفرانس صوتی-تصویری آنلاین مهار شده است) و یا مشکلاتی از قبیل دزدی هویت، ریسک سرقت یا دست‌کاری شدن اطلاعات ثبت‌شده در پایگاه‌های اینترنتی مراکز آنلاین حل‌وفصل اختلاف‌ها و همچنین احتمال افزایش طرح دعاوی صوری و یا با سوءنیت. علاوه بر این‌ها، دشواری تعیین قانون حاکم در قراردادها و دعاوی بین‌المللی مشکلات خاص مربوط به اعتبار حقوقی ادله الکترونیکی و امضای الکترونیکی و تعیین محل داوری که این موارد در مرحله شناسایی و اجرای احکام داوری آنلاین بسیار حائز اهمیت هستند.

بر این اساس، باید یادآور شد که آنچه در اینجا تحت عنوان «چالش‌های فناوری‌های نوین حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها»، به آن‌ها اشاره می‌شوند، مزید بر چالش‌هایی است که در مورد حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها به معنای عام آن، صادق و رایج هستند. به دیگر سخن موارد یادشده در این بخش، ممکن است در خصوص مدل‌های اولیه حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها مصداق نداشته و صرفاً مختص همین شیوه‌های نوین باشند (فارغ از اینکه در کدام کشور اجرا شوند) که به اهم آن‌ها در اینجا اشاره می‌شود.

۴-۱. دشواری تعمیم فناوری‌های نوین حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها به نمونه‌ها و

زمینه‌های مشابه

همان‌گونه که محققان در پروژه eBay متوجه شده‌اند، تمکین اختیاری اکثریت کاربران سایت مزبور به آراء صادره در فرآیند حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها در این سایت به عنوان یک نتیجه از "eBay Law"، ریشه در این واقعیت داشته است که طرف بازنده (چه فروشنده و چه خریدار) نمی‌خواهد جایگاه و اعتبار خود را در جامعه eBay از دست بدهد (پناهی، ۱۳۹۷: ۱۳۷) و خود را از مزایای بازار پررونق این سایت محروم سازد. به همین جهت، تمایل دارد تا حد ممکن با نتیجه انطباق یابد.^۱ تجربه شرکت eBay، همچنین نشان داده است که طراحی و راه‌اندازی فرآیند دقیق و عادلانه حل‌وفصل اینترنتی اختلاف‌ها در کنار خدمات تجارت الکترونیک این شرکت، باعث شده است که از بروز اختلاف‌ها میان تجار و مصرف‌کنندگان نیز به میزان قابل‌توجهی کاسته شود، زیرا طرفین می‌دانند در صورت نقض تعهداتشان، بالاخره با صدور رأی روبرو خواهند بود که ضمانت اجرای آن، خدشه‌دار شدن اعتبار آن‌ها نزد سایر کاربران جامعه اینترنتی eBay خواهد بود (Wahab, Katsh & Rainey, 2012: 42). به همین دلیل، نمی‌توان الگوهای مرکز حل‌وفصل اینترنتی این سایت و یا iCourthouse و مراکز مشابه را به سادگی برای اختلاف‌های غیرتجاری و یا برای هر سایت تجارت الکترونیک و پر فروش دیگری نظیر سایت آمازون، علی‌بابا و یا برای بسیاری از دیگر

۱. درک این مطلب هنگامی آسان‌تر خواهد بود که بدانیم، سایت eBay یک سایت بزرگ حراج اینترنتی است که خودش کالا و خدماتی به فروش نمی‌رساند، بلکه محیط خریدوفروش را برای بیش از ۲۰۰ میلیون تولیدکننده، توزیع‌کننده و مصرف‌کننده در سراسر دنیا فراهم آورده است. به طور متوسط سالانه یک میلیارد کالا و خدمت در معرض خریدوفروش قرار گرفته است. در واقع چنانچه، هر کاربر به عنوان یک شهروندی eBay تلقی شود، آنگاه پنجمین کشور بزرگ جهان از حیث جمعیت خواهد بود! (Rule, 2010: 9&11)

سایت‌های بزرگ تجارت الکترونیک ایرانی که دارای ساختار و اهداف متفاوتی هستند، تجویز کرد. از آنجا که شرکت eBay سود و منفعت اصلی خود را در گرو اصلاح و توسعه خدمات حل و فصل الکترونیکی اختلاف‌های کاربرانش یافته است (Rule, 2017: 359)، این یک امر کاملاً طبیعی است که شرکت مذکور مستقلاً و بی‌آنکه منتظر اقدام‌های قانونی و حمایتی از سوی دولتمردان کشورهای مربوطه بماند، در این رابطه اقدام و بر روی خدمات مزبور نظارت دقیق و کافی اعمال کرده باشد تا همواره ضریب رضایتمندی مشتریان خود را افزایش دهد.

۴-۲. پیچیدگی و هزینه‌های سنگین اجرای مدل‌های نوین حل و فصل آنلاین اختلاف‌ها

و ضرورت حمایت‌های دولتی

متأسفانه بایستی اذعان کرد که طراحی الگوریتم‌های دقیق و جامع برای حل و فصل آنلاین اختلاف‌ها و پیاده‌سازی آن‌ها به زبان کامپیوتر مخصوصاً در کشورهایی که قوانین، مقررات و رویه‌های قضایی شفاف و ثابتی ندارند، کاری بسیار دشوار و مستلزم صرف هزینه‌های سنگین و زمان فراوان است، به‌ویژه در خصوص مدل سوم که نوعی داوری آنلاین محسوب می‌شود و لازم است قوانین و مقررات مربوط به دادرسی داوری در دنیای واقعی و فضای مجازی از جمله اصول مربوط به دادرسی عادلانه را همواره مدنظر قرار داد. در صورت تغییر مکرر و مداوم قوانین و مقررات (که در کشور ما هیچ بعید نیست)، از یک طرف مدیران و برنامه‌نویسان نمی‌توانند به صورت بلندمدت برنامه‌ریزی و برنامه‌نویسی کنند و از طرف دیگر، کاربران مدام باید آماده تغییر و تحول در امکانات نرم‌افزار و آشنایی با قوانین جدید و همچنین مقررات داخلی جدید مرکز آنلاین حل و فصل اختلاف مربوطه باشند.

با این توصیف‌ها، می‌توان چنین استنباط کرد که پیاده‌سازی چنین طرح‌هایی و دستیابی به اهداف مورد نظر آن، بدون حمایت مادی و معنوی ارگان‌های دولتی ذی‌ربط، اگر نگوئیم غیرممکن، حداقل بسیار دشوار است (مگر در مورد شرکت‌های بزرگ تجاری که دارای بودجه و نیروی انسانی کافی برای این امر هستند)؛ اما به هر حال در صورت اجرای این‌گونه طرح‌ها، یقیناً عواید حاصل از آن برای جامعه و سیستم قضایی در مقابل بسیار جالب‌توجه و به صرفه خواهد بود که به برخی از آن‌ها در قسمت‌های قبل اشاره شد.

اهمیت و ضرورت اجرایی شدن هرچه سریع‌تر این مدل‌ها در داخل کشورمان، زمانی بهتر مشخص و درک می‌شود که بدانییم حسب اظهارات نایب‌رئیس کمیسیون قضایی و حقوقی مجلس دهم

شورای اسلامی در ضمن گفت‌وگویی با خبرگزاری خانه ملت، در سال ۱۳۹۵، «آمار پرونده‌های قضایی در ایران دو برابر استاندارد جهانی است! در کشورهای پیشرفته دنیا هر قاضی در هر ماه، بین ۳۰ تا ۴۰ پرونده بررسی می‌کند. در کشورهای هم‌تراز ما این تعداد به ۶۰ پرونده در ماه می‌رسد، در حالی که در ایران، قضات بین ۱۰۰ تا ۱۲۰ پرونده را در ماه بررسی می‌کنند!» (طباطبایی نائینی، ۱۳۹۵: ۱).

بنابراین، از اقدام‌های ضروری‌ای که می‌بایست از سوی قانون‌گذار و نیز دستگاه قضایی کشورها برای رشد و توسعه مناسب این‌گونه مراکز آنلاین حل‌وفصل اختلاف‌ها به عمل آید، یکی ریل‌گذاری قانونی شایسته و به موقع در این زمینه است و دیگری اینکه، شرایط و رویه‌های قضایی مربوط به مرحله شناسایی و اجرای احکام داورى اینترنتی این مراکز را (به‌ویژه شرایط لازم برای تحقق رعایت دادرسی عادلانه در روش‌های نوین حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها) در اسرع وقت مشخص و رسماً اعلام دارند. به عنوان مثال، گزارش‌ها و آمارهای مربوط به سرعت عملکرد مراکز فعال در زمینه «حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری آنلاین»، حاکی از آن است که این مراکز برای تبلیغات و ربودن گوی سبقت از رقبای خود به صورت افراطی بر روی کاهش مدت زمان حل‌وفصل اختلاف‌ها تمرکز و سرمایه‌گذاری کرده‌اند؛ به نحوی که ممکن است با ادامه چنین رویه‌ای، کیفیت یا در حقیقت دادرسی عادلانه فدای سرعت حل‌وفصل شود. در حالی که به این نکته التفات ندارند که اصول دادرسی عادلانه اقتضاء می‌کند، زمان کافی برای بررسی، تفکر، مشورت و تهیه اسناد و مدارک و پاسخ در اختیار طرفین قرار گیرد، زیرا رایانه بسته به قدرت فنی‌اش می‌تواند در یک ثانیه چند صد عملیات را انجام دهد، ولی نمی‌توان از انسان انتظار داشت که همچون رایانه در چند ثانیه اسناد، مدارک و دلایل را برای دادگاه (یا دیوان داورى یا میانجیگری آنلاین و یا مرکز حل‌وفصل آنلاین) تهیه کرده و یا آن را به طرف مقابل ابلاغ کند (رضایی‌نژاد و محسنی، ۱۳۹۱: ۱۳۲).

فرجام سخن

بررسی‌ها و یافته‌های تحقیق حاضر نشان می‌دهد که میزان اختلاف‌های ناشی از تعاملات اشخاص در جامعه و بازار، در آینده‌ی نزدیک به‌ویژه در حوزه تجارت الکترونیک و در دروان شیوع ویروس کوید-۱۹، مجدداً رو به افزایش خواهد نهاد و بی‌تردید، بهترین شیوه برای بررسی و حل‌وفصل آن‌ها استفاده بهینه از آخرین فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات در زمینه حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها است. در این راستا از میان مدل‌های نوظهور موجود، بهره‌گیری از مدل جمع‌سپاری آنلاین (با توجه به

مزایای متعدد آن‌ها و علیرغم برخی معایب قابل اغماض و اشکالات قابل رفعی که در این مقاله به آن‌ها اشاره شد) مورد توصیه اکید است، زیرا چنانچه حکومت‌ها، متخصصین و صاحب‌نظران حرفه حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها به همان مدل‌ها و روش‌های موجود و مرسوم اتکا و بسنده کنند، آنگاه بسیار دور از ذهن خواهد بود که قادر باشند از عهده مهار سیل دعاوی پیش‌روی برآیند و لاجرم باید همواره به فکر طراحی روش‌ها و تکنیک‌هایی سریع‌تر، آسان‌تر، ارزان‌تر و در عین حال منصفانه و عادلانه برای حل‌وفصل انواع اختلاف‌ها باشند.

بدیهی است که حجم سنگین پرونده‌های قضایی، هم موجب تطویل بررسی و حل‌وفصل اختلاف‌ها خواهد شد و هم از کیفیت آراء صادره خواهد کاست. آمارها و شرایط کنونی حاکم بر دادگاه‌ها گواهی می‌دهند که در سال‌های اخیر، ضرورت استفاده از شیوه‌های حل‌وفصل اختلاف‌ها به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی در کشورمان دوچندان شده است و همان‌گونه که کولین رول تأکید کرده است، ریسک اصرار بر استفاده از روش‌های سنتی حل‌وفصل اختلاف‌ها و یا تعلل در راه‌اندازی و توسعه دیوان‌های داوری و میانجیگری آنلاین همانند ریسک «آب نوشیدن از دهانه شلینگ آتش‌نشانی»^۱ است، زیرا به زودی با پیش آمدن حجم انبوه و یا بهتر است بگوییم سیل دعاوی مدنی، تجاری و خانواده و غیره، حکومت‌ها دیگر قادر نخواهند بود صرفاً با روش‌های سنتی و یا تکیه بر دادگاه‌های مجازی به نحو شایسته و قانع‌کننده و در بازه زمانی مناسب از عهده فیصله این دعاوی برآیند.

با این وجود، اگرچه طی دهه‌های اخیر جهان، شاهد رونق تجارت بین‌الملل، تجارت الکترونیک و افزایش تعاملات گوناگون اشخاص در فضای مجازی و به تبع آن افزایش سرسام‌آور آمار اختلاف‌ها و جرائم مختلف ناشی از این فعالیت‌ها بوده است و با توجه به شرایط دشوار اقتصادی و اجتماعی متعاقب شیوع بیماری کوید-۱۹، افزایش مجدد و چشم‌گیر آمار مذکور هیچ بعید نخواهد بود؛ اما در مقابل با توجه به فراهم آمدن تدریجی ساختارها و حداقل بسترهای فنی و فرهنگی لازم برای رشد فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در سال‌های اخیر و همچنین شناسایی اعتبار حقوقی ادله الکترونیکی و امضای الکترونیکی در قوانین و مقررات اکثر کشورها از جمله ایران، می‌توان امیدوار بود که در دهه سوم از هزاره سوم میلادی، مدل‌های جدید حل‌وفصل آنلاین اختلاف‌ها با سرعت بیشتری مورد استقبال قرار گیرند و با کیفیت بهتری توسعه یابند و در نتیجه، زمینه برای رشد و

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

تکاپوی تجارت به‌ویژه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط اینترنتی، بیش از پیش هموار شود و در نهایت موجبات رفاه، آسایش خاطر و رضایت‌مندی بیشتر آحاد افراد جامعه اعم از مردم (به عنوان مصرف‌کننده)، تجار و مسئولین فراهم شود. از طرف دیگر، می‌توان پیش‌بینی کرد که هر ساله بر پیچیدگی‌ها و چالش‌های حقوقی و فنی توسعه مراکز ارائه‌دهنده خدمات مزبور افزوده خواهد شد و این موضوعی است که ضرورت برنامه‌ریزی برای انجام تحقیقات گسترده‌تر از زاویه‌های مختلف را تشدید می‌کند.

سخن آخر اینکه، این مقاله آغازی است برای طی یک راه طولانی و دشوار که می‌بایست به منظور طراحی و پیاده‌سازی «حل‌وفصل آنالین اختلاف‌ها به روش جمع‌سپاری» در سال‌های آینده دنبال شود و آسان شدن طی این مسیر سخت، هم مشارکت قوای سه‌گانه را می‌طلبد و هم همکاری نزدیک متخصصین، محققین و فعالان بخش خصوصی در تمامی مراحل؛ از مطالعه، بررسی و سیاست‌گذاری تا قانون‌گذاری، اجرا و نظارت و در تمامی مراحل با نگرشی جامع، منسجم و همگرا (مدل تفلسلی^۱) و با امان نظر به اهمیت اصول حکمرانی مطلوب.^۲

۱. مبتکر و ایده‌پرداز اولیه مدل تفلسلی مذاکرات قراردادهای بزرگ بین‌المللی (به‌ویژه، در حوزه انرژی و تأمین مالی)، سید نصرالله ابراهیمی، نویسنده مسئول مقاله حاضر است. این مدل، به تمام موضوعات قابل مذاکره و غیرقابل مذاکره در قراردادهای انرژی اعم از فنی، فناوری، اقتصادی، مالی، مالیه‌ای، بازرگانی، قراردادی، محیطی (اعم از محیط سیاسی و اجتماعی و زیستی) و حقوقی، با نگرشی جامع، منسجم و همگرا می‌پردازد (ابراهیمی و جواندل، ۱۳۹۴: ۱۷). شناسایی و ارزیابی موضوعات تفلسلی، مقدمه مدیریت حقوقی این مؤلفه‌هاست.

منابع

الف. فارسی

ابراهیمی، سید نصرالله و محمدحسن ابوترابی‌زارچی (۱۳۹۹ الف) «نقش قوه قضاییه در حل و فصل اختلافات تجاری به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»، **دیدگاه‌های حقوق قضایی**، دوره ۲۵، شماره ۹۱، صص ۱۹-۴۳.

ابراهیمی، سید نصرالله و محمدحسن ابوترابی‌زارچی (۱۳۹۹ ب) «مهیار سونامی اختلافات در پی بحران شیوع ویروس کوید-۱۹، با توسعه حل و فصل اختلافات به روش‌های الکترونیکی غیرقضایی»، **تحقیقات حقوق خصوصی و کیفی**، شماره ۴۶، صص ۱۱-۳۳.

ابراهیمی، سید نصرالله و فرخ جواندل جانالو (۱۳۹۴) «مدیریت نفسلی ریسک در تنظیم قراردادهای بین‌المللی نفت»، **مطالعات حقوق انرژی**، دوره ۱، شماره ۱۷۱، صص ۱۷-۳۶.

بهشتی، کورش (۱۳۹۹) «آشنایی با کراودسورسینگ یا انبوه سپاری»، قابل دسترسی از: پایگاه اینترنتی گروه تحقیق و مشاوره اقتصادی اکونوایزر (آخرین ملاحظه: ۱۳۹۹/۰۵/۱۷)، در: www.econvisor.com

پناهی، مهدی (۱۳۹۷) **داوری الکترونیکی**، چاپ اول، تهران: جاودانه جنگل.

جعفرزاده درابی، صادق (۱۳۷۹) «شاخص‌های دادرسی عادلانه در رویه مراجع نظارتی حقوق بشر»، پژوهشکده حقوق عمومی و بین‌الملل پژوهشگاه قوه قضاییه، (قابل دسترسی از: <https://www.avakil.ir>، آخرین ملاحظه: ۱۳۹۹/۱۱/۰۱).

جواهری، فریما و مصطفی ماندگار (۱۳۹۶) «شناسایی و اجرای رأی داوری آنلاین»، **کنفرانس پژوهش‌های نوین ایران و جهان در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم انسانی**، دوره ۱.

سلطانی، مرتضی؛ میثم شفیعی رودپشتی و سیدجاوید حسینی (۱۳۹۷) «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل کلیدی موفقیت پروژه‌های طراحی محصول با رویکرد جمع‌سپاری در صنعت فناوری اطلاعات»، **مدیریت نوآوری**، سال ۷، شماره ۳، صص ۸۴-۵۱.

رضایی‌نژاد، همایون و حسن محسنی (۱۳۹۱) «دادگستری و پیشرفت فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات»، **مطالعات حقوقی**، دوره ۴، شماره ۲، صص ۱۱۷-۱۴۲.

طباطبایی نائینی، حمیدرضا (۱۳۹۵) «پرونده‌های قضایی در ایران، دو برابر استاندارد جهانی است».

گفت‌وگو با خبرگزاری خانه ملت، (آخرین ملاحظه: ۱۳۹۹/۰۴/۲۰) در: www.icana.ir.
ماندگار، مصطفی و مصطفی شعبانی (۱۳۹۹) «قاعده موجه و مدلل بودن رأی داوری (مینا، مفهوم و ضمانت اجرا)»، **مطالعات حقوق خصوصی**، دوره ۵۰، شماره ۲، صص ۳۷۹-۳۹۸.
مسعودی، رضا (۱۳۹۳) **داوری آنلاین، ساختارشناسی و ویژگی‌ها**، چاپ اول، تهران: انتشارات بهینه.

یاقوتی، ابراهیم و میترا کیوانی (۱۳۹۸) «بررسی چالش‌های داوری الکترونیکی»، **فصلنامه تحقیقات حقوق خصوصی و کیفری**، ۱۵، شماره ۲ (پیاپی ۴۰)، صص ۱۵۰-۱۲۳.

ب. انگلیسی

- Cooper, Hon. Bruce T. (2009) "Online Dispute Resolution Comes of Age", **Practical Litigator**, No. 20, pp 33-35. Available at: http://cedires.com/index_files/Cooper_ODR%20comes%20of%20age.pdf (Last Visited: 2021/02/23).
- Dimov, Daniel V. (2017) "Crowdsourced Online Dispute Resolution", **Thesis, Leiden University Center for Law and Digital Tech. SIKS Dissertation Series No. 2017-17.**
- Fisher, Roger & William Urey (1981) "**Getting to Yes, Negotiating an Agreement Without Giving Up**"; U.S.: Random House Business Books, 2nd Edition.
- Gill, Chris, et al. (2014) "Models of Alternative Dispute Resolution (ADR)" **A Report for the Legal Ombudsman**, 31 October 2014, Edinburgh: Queen Margaret University, Consumer Insight Centre. Available at: <https://eresearch.qmu.ac.uk/handle/20.500.12289/3584> (Last Visited: 2021/05/11)
- Girsberger, Daniel & Dorothee Schramm (2002) "Cyber-Arbitration", **European Business Organization Law (EBOR)**, V.3, Issue: 3, pp. 611-628, Available also at: <https://link.springer.com/journal/40804/volumes-and-issues/3-3> (Last Visited: 2021/05/011)
- Hein, Patrick (2009) "**How the Japanese Became Foreign to Themselves: The Impact of Globalization on the Private and**

Public Spheres in Japan", Münster: LIT Verlag.

Herik .Jaap. Van den & Dimov Daniel (2012) "Towards Crowdsourced Online Dispute Resolution", *Journal of International Commercial Law and Technology*, Vol. 7, Issue: 2, pp. 99-111, Available at: <https://www.neliti.com/publications/28681/towards-crowdsourced-online-dispute-resolution>.

Howe, Jeff (2008) "**Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd Is Driving the Future of Business**". New York: Crown Business.

Jurca, Radu and Faltings, Boi (2008) Incentives for Expressing Opinions in Online Polls, **EC '08 Proceedings of the 9th ACM Conference on Electronic Commerce**, pp 119-128

Katsh, Ethan (2006) "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace", **Lex Electronica**, Vo. 10, Issue 3, pp 1-12.

Katsh, Ethan (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, Netherland: Eleven International Publishing, 2012), pp 21–33.

Ethan Katsh and Janet Rifkin (2001) **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**, San Francisco: Jossey-Bass.

Ko, Judy (2008) "**Enlisting the Crowds To Resolve Marital Disputes**", Available at: https://www.springwise.com/enlisting_the_crowds_to_resolv (Last Visited: 2021/05/15).

Marder, Nancy (2006) "Cyberjuries: A New Role as Online Mock Juries", **University of Toledo Law Review**, No. 38. pp 239-269. Available also at: http://scholarship.kentlaw.iit.edu/fac_schol/392 (Last visited: 2021/04/21).

Martic, Dusko (2014) "Blind Arbitration Proposal for Anonymous Crowdsourced Online Arbitration, Published in: Poblet, Marta; Pablo Noriega and Enric Plaza (2014), "**Sintelnet WG5 Workshop on Crowd Intelligence: Foundations, Methods, and Practices**", Barcelona: Catalonia, pp 94-106. (Available also at: <http://www.ceur->

- ws.org/Vol-1148 Last Visited: 2021/04/30)
- Mole, Nuala and Catharina Harby (2006) "A Guide to the Implementation of Article 6 of the European Convention on Human Rights", 2nd edition, **Council of Europe, Human Rights Handbooks**, Belgium, No. 3, (Available at: <https://www.refworld.org/docid/49f180362.html>, Last Visited: 2018/04/15).
- Morek, Rafal (2005) "Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology", Available at: <https://sckool.org/regulation-of-online-dispute-resolution-between-law-and-techno.html> (Last visited: 2020/07/22).
- Paulsson, Jan (2013) **The Idea of Arbitration**, Oxford: Oxford University Press.
- Poblet, Marta (2011) **"Mobile Technologies for Conflict Management, Online Dispute Resolution, Governance, Participation"**, London: Springer.
- Rainey, Daniel (2014) "Third-Party Ethics in the Age of the Fourth Party", **International Journal of Online Dispute Resolution**, Vol. 1, Issue 1, pp 37-56
- Rule, Colin (2002) **"Online Dispute Resolution for Business: B2B, Ecommerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts"**, San Francisco: Jossey-Bass.
- Rule, Colin (2008) "Resolving Dispute in the World's Largest Market Place", **The Quarterly Magazine of the Association for the Conflict Resolution**, Available at: <http://colinrule.com/writing/acr2008.pdf>. (Last visit: 2018/10/15).
- Rule, Colin (2010) "Using Technology to Manage High Volume Caseloads: The eBay/PayPal Experience", **Washington, DC**. 1st of Nov, 2010.
- Rule, Colin & Chittu Nagarajan (2010) "Leveraging The Wisdom of Crowds: The e-Bay Community Court and the Future of Online Dispute Resolution", **ACResolution Magazine (Quarterly Magazine of Association for Conflict Resolution)**, Winter, pp 4-7, Available at: Available at <http://colinrule.com/writing/acr2010.pdf> (Last Visited:

2021/04/21).

- Rule, Colin (2017) "Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay", **University of St. Thomas Law Journal**, Vol. 13, Issue 2, pp 354-369.
- Rule, Colin (2008) "Making Peace on eBay: Resolving Disputes in the World's Largest Marketplace", **ACResolution**, pp 8-11.
- Rabinovich-Einy, O. and Ethan Katsh (2012) "Lessons from Online Dispute Resolution for Dispute System Design" in: M. Wahab, E. Katsh and D. Rainey (2012) **Online Dispute Resolution: Theory and Practice**, Eleven International Publishing, pp: 39-60
- Surowiecki, James (2004) **The Wisdom of Crowds**, US: Doubleday; Anchor.
- Ugwuegbu, Denis Chima (2011) **Social Psychology and Social Change in Nigeria: A Systematic Evaluation of Government Social Policies and Programs**, US, Bloomington, Indiana: iUniverse Inc.
- Wang, Faye Fangfel (2009) **Online Dispute Resolution; Technology, Management, and Legal Practice From an International Perspective**, Oxford: Chandos