

"دور منصات تسوية المنازعات في فض نزاعات سياسات الاسترجاع والاستبدال في التجارة

الإلكترونية (أمازون السعودية دراسة حالة)"

أسماء المؤلفين:

اسم المؤلف ١*

١ القانون الرقمي ، كلية الدراسات الإنسانية ، جامعة الجميع الذكية ، المملكة العربية السعودية

الباحث المعتمد للمراسلة: مفرح بن عوض بن ظافر الشهري

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور منصات تسوية المنازعات في فض النزاعات المتعلقة بسياسات الاسترجاع والاستبدال في التجارة الإلكترونية.

اعتمدت الدراسة على دراسة حالة أمازون السعودية لتقييم آلية عمل هذه المنصات ومدى كفاءتها في حل النزاعات بشكل عادل وشفاف.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج حول تحديات استخدام هذه المنصات، وخلصت إلى توصيات لتحسين آليات فض النزاعات.

الكلمات الدالة: التجارة الإلكترونية، المنازعات، الاستبدال، الاسترجاع، أمازون السعودية.

المقدمة:

تتضمن المقدمة خلفية عن التجارة الإلكترونية والنمو الكبير الذي شهدته في السعودية. يتم توضيح مشكلة الدراسة وأهمية تحليل دور منصات تسوية المنازعات في حماية حقوق المستهلك.

مشكلة الدراسة:

صياغة واضحة لمشكلة الدراسة التي تركز على التحديات التي تواجه المستهلكين في سياسات الاسترجاع والاستبدال.

أسئلة الدراسة:

١. ما هو دور منصات تسوية المنازعات في حل نزاعات الاسترجاع والاستبدال؟
٢. ما مدى رضا المستهلكين عن الآلية المتبعة؟
٣. هل توفر المنصات حلولاً عادلة وشفافة؟

أهداف الدراسة:

١. تقييم دور منصات تسوية المنازعات.
٢. تحليل تجربة أمازون السعودية في هذا المجال (دراسة حالة من خلال استبانة)

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج التحليلي الكمي من خلال استبيان موجه إلى عينة من مستخدمي أمازون السعودية الذين واجهوا نزاعات. شمل الاستبيان ٥٠ مشاركاً، وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصائيات الوصفية.

الخطوة البحثية:

المبحث الأول: الإطار النظري والتشريعي

المطلب الأول: مفهوم منصات تسوية المنازعات الإلكترونية.

المطلب الثاني: سياسات الاسترجاع والاستبدال وأهميتها.

المبحث الثاني: دراسة حالة أمازون السعودية

المطلب الأول: تحليل نظام أمازون السعودية في تسوية المنازعات.

المطلب الثاني: تقييم فعالية النظام والتحديات التي يواجهها.

الخاتمة:

استعراض النتائج الأساسية.

النتائج:

النتائج حول كفاءة وفعالية نظام أمازون السعودية في حل المنازعات.

التوصيات:

اقتراحات لتحسين المنصات وزيادة الشفافية والعدالة.

قائمة المراجع:

توثيق المراجع وفق نظام APA.