وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

ميدان: الحقوق

التخصص: قانون أعمال

الرقم التسلسلي: .....

رقم التسجيل ط1: 171735096663

رقم التسجيل ط2: 171735083653

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

بعنوان

الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

إعداد الطالبتين:

بركة خديجة

قندوزي رانيا جميلة

إشراف الأستاذ:

د. مسعودي هشام

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. عليوة سليم	أستاذ محاضر أ	محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
د. مسعودي هشام	أستاذ محاضر أ	محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
د. بودور المبروك	أستاذ محاضر أ	محمد بوضياف المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2021-2022م

استمارة معلومات

الصورة

المعلومات الشخصية:

الاسم: خديجة Prénom.:

اللقب: بركة Nom :

رقم التسجيل : 1735096663

اسم الأب: الحسين اسم ولقب الأم: فاطمة دلي

تاريخ الازدياد: 1990-06-12 مكان الازدياد: 1990-06-12 بالسالمة

رقم الهاتف: 06.75.15.06.33

البريد الالكتروني: Khadidja-Brk@hotmail.fr

العنوان الشخصي: حي 316 مسكن الحمامة

الباكالوريا:

المعدل: 10.43 الشعبة/التخصص: آداب وفلسفة سنة الحصول على شهادة الباكالوريا: 2017

الليسانس/المهندس/DEUA: الدفعة/سنة التخرج

تخصص : قانون خاص Spécialité : Droit Privé

الشعبة : الحقوق Filière : Droit

القسم : الحقوق

الوضعية المهنية:

موظف: ☐ عاطل عن العمل: ☐

في حالة موظف:

وظيف عمـومي: ☐ قطاع خاص: ☐

المصلحة المستخدمة: ..... اسم المؤسسة / الشركة: .....

الرتبة في العمل:

الصيغة:

موظف دائم: ☐ موظف في إطار عقود: ☐ نوع العقد: ☐

امضاء الطالب

استمارة معلومات

الصورة

المعلومات الشخصية:

الاسم: رانيا جميلة Prénom.:

اللقب: فندوزي Nom :

رقم التسجيل : 173508 3653

اسم الأب: معمر اسم ولقب الأم: خديجي نوره

تاريخ الازدياد: 1999/12/13 مكان الازدياد: سيدي عيسى

رقم الهاتف: 05 58 80 31 14

البريد الالكتروني: mirakatia725@gmail.com

العنوان الشخصي: حي بناء الذاتي

الباكالوريا:

المعدل: 10.06 الشعبة/التخصص: آداب وفلسفة سنة الحصول على شهادة الباكالوريا: 2017

الليسانس/المهندس/DEUA: الدفعة/سنة التخرج

تخصص : قانون أعمال Spécialité : .....

الشعبة : ..... Filière :.....

القسم : الحقوق

الوضعية المهنية:

موظف: ☐ عاطل عن العمل: ☑

في حالة موظف:

وظيف عمـومي: ☐ قطاع خاص: ☐

المصلحة المستخدمة:..... اسم المؤسسة / الشركة: .....

الرتبة في العمل:

الصيغة:

موظف دائم: ☐ موظف في إطار عقود: ☐ نوع العقد: ☐

امضاء الطالب

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم : الحقوق

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) بركة حنان

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 205134323

الصادرة بتاريخ 10.07.2019 عن دائرة/ بلدية المسيلة

المسجل(ة) بكلية الحقوق والعلوم السياسية قسم : الحقوق

والمكلف بانجاز أعمال بحث (مذكرة ماستر، مذكرة ماجيستير، أطروحة دكتوراه) الموسومة بـ :

الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني في الجزائر

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 2022/06/08

إمضاء المعني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم : الحقوق

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) فدوزي رانيا جميلة

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119991017019980007

الصادرة بتاريخ 28.03.2021 عن دائرة/ بلدية مسيرة عيسى

المسجل(ة) بكلية قسم : الحقوق

والمكلف بانجاز أعمال بحث (مذكرة ماستر، مذكرة ماجيستير، أطروحة دكتوراه) الموسومة بـ :
مذكرة ماستر

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 08 جوان 2022

إمضاء المعني

08 جوان 2022
نظر و صدق على التوقيع
السيد:
المسيلة في:
رئيس المجلس الشعبي البلدي

إهداء

قال الله تعالى: (وَقُلِ اعملوا فَسَيَرَى الله عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ والمؤمنون) التوبة 105.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة...ونصح الأمة...إلى النبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار...إلى من علمني العطاء بدون انتظار أبي الغالي إلى من أحمل اسمه بكل افتخار بركة لحسن أرجو من الله أن تكون نورا لدربي

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب ومعنى الحنان إلى بسمة الحياة وسر الوجود،

إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أمي الحبيبة،

وإلى كل العائلة التي ساندتني من أخوة وأخوات،

و إلى الأستاذ الكريم : شيخ موسى /أ الذي لم يبخل علينا بالنصحية و المساعدة ،

كما نتوجه بخالص الشكر إلى كافة أساتذتنا الكرام بقسم الحقوق تخصص قانون أعماله بجامعة مسيلة على ما قدموه لنا طيلة فترة تكويننا

إهداء

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

(من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له)

وعملا بهذا الحديث واعتراف بالجميل، نحمد الله عز وجل ونشكره على أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

فالحمد الله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة بالأخص إلى روح غالية عبرت الدنيا إلى الجنة بسلام ولم تنثر بها إلا كل طيب جدتي " خديجة أم سعد" رحمها الله وعن الوالدين الكريمين أبي قرة عيني الذي أحمل اسمه بكل افتخار الذي كان سببا في وصولي إلى ما أنا عليه اليوم إلى من كان دعائه سر نجاحي " ڤندوزي معمر " وإلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها وإلى التي إحترقت لكي تنير دربي إلى ملاكي في الحياة أمي الغالية " خ.نورة " حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال أولهم عمي الذي يكون بمثابة أبي وأعز الناس وأقربهم إلى قلبي " أحمد" وإخوتي " ريان وأيمن" وأخواتي " سامية ورنيم ونورهان وأمينة " أرجو من الله أن يوفقهم في دراستهم

وإلى رفيقات المشوار وحبيبات قلبي ورفقاء دربي: سينيا، ياسمين، رانيا، أية، إيمان، شيماء

وإلى كل قسم الحقوق وإلى كل الأساتذة وجميع دفعة 2022

وخاصة من شاركتني في فرحة تخرجي وكان لها أثر على حياتي صديقتي وأختي " بركة خديجة"

شكـــر وعـــرفان

نشكر الله عز وجل الذي بتوفيق منه وبفضل منه تمكنا من إنجاز هذه المذكرة

لا يسعنا بعد الانتهاء من إعداد هذا البحث إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذنا الفاضل

الدكتور: مسعودي هشام

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث حيث قدم لنا كل النصح والإرشاد طيلة فترة إعداد فله مني كل الشكر والتقدير

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم منذ بداية ثورة المعلومات والاتصالات تطورا ونموا كبيرا في جميع المجالات، خاصة الاقتصادية منها، حيث عرفت تطورا رهيبا فأدى هذا التطور الى ربط العالم بالشبكات الإلكترونية في جميع الميادين، فأصبح خلية مترابطة بشكل قوي، وقد استحوذت التجارة الإلكترونية اهتماما عالميا وهو الذي أدى إلى تغيير طبيعة النمط الاقتصادي والقانوني لكافة المستهلكين بالعالم كله،وذلك من خلال ابرام العقود الكترونيا وعرض الخدمات والسلع وتنشيط المبادلات التجارية عن طريق مختلف وسائل الأنترنت، فأوجدت هذه الأخيرة أسواق عالمية وشركات تجارية الكترونية ومستهلكين وموردين.....حيث أصبح يطلق عليها اليوم التجارة الإلكترونية ، حيث تعتبر أنها أهم حدث إقتصادي مع بداية القرن الحادي و العشرين [1]

ظهر مصطلح المستهلك الإلكتروني ، مع بداية ظهور التجارة الإلكترونية و التي كانت بدايتها سنة 1996 حين وضع القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية من قبل لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الإلكترونية UNCITRAL، لتستعين به الدول لصياغة قوانينها الوطنية حسب طبيعة هذه التجارة ، ثم تلاه المجلس العام للمنظمة العالمية ، بوضع برنامج عمل متكامل للتجارة الإلكترونية و كان ذلك سنة 1998 و انعقد بعده المؤتمر الوزاري لمنظمة التجارة العالمية سنة 1999 في دورته الثالثة في ولاية واشنطن الأمريكية و كان موضوع التجارة الإلكترونية من ضمن جدول أعماله [2]

---

1 –إلياس بن ساس ، التعاقد الإلكتروني و المسائل المتعلقة به ، مقال منشور في مجلة الباحث الصادرة عن كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، ع 2، 2003 ، ص60 . منقول

2 – هبة ثامر محمود عبد الله ، عقود التجارة الإلكترونية –دراسة مقارنة – رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الحقوق ، جامعة النهرين ، بغداد 2006 ، ص09

* **استعمل الفقه في الغالب لفظ المهني** ، إلى أن المشرع الجزائري جاء بمصطلح جديد في النصوص المتعلقة بحماية المستهلك (المادة 02 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك الناقذ) ، و قد أورده له عدة تعاريف فمنهم من عرفه على أنه الذي يتعاقد في مباشرته لمهنته ، أو هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتعاقد في مباشرته لنشاط مهني ما ، سواء كان هذا النشاط صناعيا أو تجاريا أو زراعيا أو حرفيا ، أو أنهم الأشخاص الطبيعية أو المعنوية العامة

حيث يعقد المستهلك عقده عن بعد (العقد الإلكتروني) ، و يتم عن طريق تلاقي إرادته مع إرادة المهني و يتم افراغها في شكل عقد و يكون معد لذلك مستند مسبقا ، أو يُعد بعد إرسال بياناته و معلوماته الشخصية ، و التوقيع الإلكتروني بعد إتمام تحرير العقد [1]، مما يتطلب توفير الأمن و الثقة للمستهلك من طرف المورد أو **المهني*** ، كما يتطلب أيضا في هذه المرحلة تنفيذ الإلتزامات المتفق عليها تطبيقا لمبدأ حسن النية ، و في كل هذه الشروط و إن تم توفيرها للمستهلك الإلكتروني ، فإن ذلك لا يخلو من المخاطر التي تحيط بالمستهلك نظرا لقلة خبرته في مجال العقود الإلكترونية ، إضافة لذلك نقص المعلومات التي تحيط بالطرف الذي يتعامل معه ، مما ينتج عن ذلك غموض بالجهة المتعامل معها و عدم المصداقية في بعض الحيان و هو ما يعرضه للنصب و الإحتيال أحيانا و مخاطر تخص المعلومات الخصوصية ، و كذلك مخاطر التعامل مع جهات خارج النطاق الإقليمي للدولة ، و تكون غير خاضعة للقانون الوطني ، و تستجمع هذه المراحل الإستهلاكية في ثلاث مراحل هي قبل التعاقد و أثناء التعاقد و بعد التعاقد أي مرحلة تنفيذ العقد الإلكتروني ، و في كل هذه المراحل نستنتج أهمية الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني بإعتباره الطرف الضعيف ، في الوقت الذي تكون فيه الطرق القانونية قاصرة على حمايته سواء على المستوى الوطني أو الدولي ....[2]، و منه تكون حماية القانونية للمستهلك الإلكتروني ذات أهمية كبيرة في العالم برمته و بالجزائر أيضا و تعتبر الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في العقود التجارية ... من المواضيع المهمة التي تستدعي البحث و الدارسة

= أو الخاصة الذين يعرضون أمالا أو خدمات في ممارستهم لنشاط اعتيادي ، حيث تكون ممارسة الأعمال على سبيل التكرار و بصفة مستمرة و معتادة بقصد الربح فإن كانت هذه الشروط تعتبر لإكتساب صفة التاجر وفقا للقانون التجاري ، فإن الأمر يتخلف في نظر الأحكام التي تنظم الإستهلاك ، ذلك أن المهني قد لا يعتبر تاجرا و لا يشترط فيه لإكتساب صفة التاجر ، بل اعتياد الشخص القيام بهذه الأعمال .

1 –علي أحمد صالح المهداوي ، أثر خيار الرؤية في حماية المستهلك الإلكتروني – دراسة تحليلية في قانون المعاملات المدنية و القانون الإتحادي رقم 01 لسنة 2006 ، بشأن المعاملات و التجارة الإلكترونية و القانون الإتحادي رقم 24 لسنة 2006 بشأن حماية المستهلك ، مجلة الشريعة و القانون ، ع 42 ، أفريل 2010 ، ص 191 .

[2] –خميخم محمد ، الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية ، دراسة مقارنة ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام ، جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان –، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، 2017 ، ص3 .

نظرا لحداثة الموضوع ، و قلة الأبحاث التي تناولت الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني خاصة في الجزائر ، و الهدف من هذا البحث هو تبيان الحماية القانونية في الجزائر للمستهلك الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية ...، و تبيان موقف المشرع الجزائري من ذلك .

أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا إلى الكشف عن مدى الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر من الجانب التشريعي وكذا مدى توفيق المشرع الجزائري في الإلمام بمختلف الجوانب التي أحاط بها المستهلك الإلكتروني في حمايته له أثناء مختلف مراحل التعاقد، وأيضا التعرف على الحقوق التي أقرها له، والكشف عن ضرورة الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر مقابل الجرائم التي يمكن أن يتعرض لها والأساليب الاحتيال والغش والنصب .

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا لموضوع الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر في كون المستهلك عنصرا بارزا في التجارة الإلكترونية وأيضا لأنه يعد الطرف الضعيف، حيث أن التطور الحاصل في مجال التجارة وتطور الدول نحو توفير حماية أفضل للمستهلكين ومدى نجاحهم في الإلمام بموضوع حماية المستهلك من جميع الجوانب لضمان حقوقه أثناء التعاقد في ظل التطور التكنولوجي والإقبال على الاستعمال الرهيب لشبكة الإنترنت والوسائل الإلكترونية في معظم التعاملات الاقتصادية، الأمر الذي يدفعنا لمسايرة تطور الدول الناجحة في هذا المجال لتوفير وضمان أفضل حماية قانونية مدنية وجنائية للمستهلك في الجزائر لحماية مصالحه وتوفير الأمن القانوني له، ومنه كان الدافع إلى تسليط الضوء على هذا المجال المتعلق بالحماية القانونية، من خلال دراسة أهم النقاط في بحر المعلومات الهائلة التي تحيط بهذه الدراسة، فقمنا بالتركيز على أهم المبادئ القانونية التي جاءت بها القوانين الجزائرية خاصة فيما يتعلق بإبرام العقود من قبل المستهلك الإلكتروني والجزاءات المفروضة لحمايته من الاعتداءات المختلفة الراهنة.

الدراسات السابقة:

ومن بين الدراسات السابقة وجدنا بين أيدينا العديد منها وأهمها:

رسالة دكتوراه للطالب محمد خميخم وموضوعها الحماية الجنائية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ورسالة الدكتوراه للطالب زكرياء بوعون تحت عنوان: آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري.

وكذلك رسالة الماجستير للطالب جلول دواجي بلحول والمعنونة بـ: الحماية القانونية للمستهلك في ميدان التجارة الإلكترونية.

أسباب اختيار الموضوع:

أ/ الأسباب الذاتية:

من الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني في الجزائر هو الميول والرغبة في هذه الدراسة وفهمها، محاولة فهم وتفصيل ما جاء به قانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية بخصوص المستهلك الإلكتروني وأيضا قانون حماية المستهلك، فهو فرع قانوني جديد تتضمن أحكامه توفير الحماية للمستهلك الإلكتروني والذي طاله العديد من المشاكل والتهديدات إثر التطور الكبير في استعمال الوسائل الإلكترونية عبر الإنترنت، ولذلك اخترنا الإحاطة وذكر بعض جوانب الحماية القانونية المقررة للمستهلك الإلكتروني في الجزائر.

ب/ الأسباب الموضوعية:

بالرغم من وجود دراسات سابقة اهتمت بموضوع حماية المستهلك الالكتروني لكن لكل منها جانب ركزت عليه الدراسة، لذا حاولنا في هذه الدراسة تناول الحماية القانونية المقررة للمستهلك الالكتروني في الجزائر سواء كانت حماية مدنية أو جنائية المنصوص عليها في القوانين العامة والخاصة وكذا دور الهيئات في حمايته ووقايته في ظل ما يوجد من تنوع في

السوق من منتجات مستوردة ومحلية ومنه ارتفاع نسبة قضايا الغش والخداع والتحايل الإلكتروني ومخاطر المساس بخصوصية المستهلك الإلكتروني.

الصعوبات:

أهم الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة تتمثل في: – صعوبة تبيان مدى فاعلية الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر أمام التطور الكبير الذي قطعته معظم الدول التي سبقتنا لتشريع قوانين حماية المستهلك الإلكتروني بظهور التجارة الإلكترونية والتأخر الذي شهدته الجزائر في تشريعها لقوانين الحماية.– إن الموضوع محل البحث يرتكز على الحماية المدنية والحماية الجزائية، الشيء الذي يتطلب جهدا ووقتاً كثيراً لتجميع القوانين والمراسيم التنفيذية لكل حماية.

إشكالية الدراسة:

تكمن إشكالية الدراسة في تبيان وتوضيح أهم القوانين التي جاء بها المشرع الجزائري لتوفير الحماية المدنية والجزائية في مجال التجارة الإلكترونية في جميع مراحل إبرام العقد عن بعد وأيضا نجاعة الحماية الجزائية في ضمان حقوق المستهلك الإلكتروني ووقايته. وفي هذه الدراسة سنحاول الإجابة على التساؤلات التالية /

- فيما تتمثل الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني قبل وأثناء وبعد التعاقد التي أقرها المشرع الجزائري.
- كيف قُننت الحماية للمستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري.
- ما هي الأهمية التي جاءت بها الحماية المدنية والجزائية في توفير الحماية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر.

منهج الدراسة:

من أجل أن تتسم الدراسة بطابع علمي أكاديمي ودقة أكثر، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج أساسي في دراستنا وذلك قصد الوقوف على طبيعة القوانين والمواد التي وضعها المشرع الجزائري لحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني خاصة، ووصفها وصفاً

دقيقاً يساعدنا على الفهم والتحليل والتفسير السليم القائم على الوصف الصحيح للظاهرة المدروسة وبالإضافة إلى المنهج المقارن، وذلك لدراسة والإلمام بمختلف المفاهيم التي لها علاقة بالتجارة الإلكترونية بصفة عامة والمستهلك الالكتروني بصفة خاصة.

خطة الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة فإننا قمنا بتقسيم موضوع الدراسة الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني في الجزائر" وفق خطة مكونة من مقدمة وفصلين، حيث تناولت في الفصل الأول "الإطار النظري لحماية المستهلك الإلكتروني " وسنقسم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث كل له عنوان مستقل، أما الفصل الثاني فكان بعنوان الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر، وحفاظاً على توازن الخطة سأقسمه إلى مبحثين أيضا.

وسننهي بحثنا بخاتمة تتضمن مجموعة النتائج والتوصيات بالإضافة إلى إجابة عن الإشكالية المذكورة.

الفصل الأول

الإطار النظري لحماية المستهلك الإلكتروني

تمهيد:

شهد العالم منذ بداية ثورة المعلومات والاتصالات تطورا ونموا كبيرا في جميع المجالات، خاصة الاقتصادية منها، حيث عرفت تطورا رهيبا فأدى هذا التطور الى ربط العالم بالشبكات الإلكترونية في جميع الميادين، فأصبح خلية مترابطة بشكل قوي، وقد استحوذت التجارة الإلكترونية اهتماما عالميا وهو الذي أدى إلى تغيير طبيعة النمط الاقتصادي والقانوني لكافة المستهلكين بالعالم كله وذلك من خلال ابرام العقود الكترونيا وعرض الخدمات والسلع وتنشيط المبادلات التجارية عن طريق مختلف وسائل الأنترنت، فأوجدت هذه الأخيرة أسواق عالمية وشركات تجارية الكترونية ومستهلكين وموردين..... وهي التي أصبح يطلق عليها اليوم التجارة الإلكترونية.

إن ظهور التجارة الإلكترونية وما رافقها من تغيرات وتطورات هامة، كان لها الأثر الكبير على المستهلك من خلال المعاملات الإلكترونية كإبرام العقود الإلكترونية المختلفة من شراء وبيع وخدمات عديدة ومتنوعة...وهو الأمر الذي يستدعي الى وضع حماية قانونية للمستهلك حين لجوؤه إلى ابرام هذه العقود الكترونيا.

مما دفعنا لتناول الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني وبداية ظهورها مع بزوغ التجارة الإلكترونية ومختلف التعاقدات الإلكترونية حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم التجارة الإلكترونية والتعاقد الإلكتروني (المبحث الأول)، ماهية المستهلك الإلكتروني ومبررات حمايته (المبحث الثاني).

المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية

اختلف الفقه حول تحديد ماهية عقود التجارة الإلكترونية contrats du commerce électroniques سواء من حيث تعريفها أو من حيث خصائصها التي تميزها عن غيرها من سائر العقود بصفة عامة ويرجع هذا الاختلاف إلى التنوع الشديد للعقود الإلكترونية التي تتم على شبكة الاتصالات الدولية.

فهناك من يطلق تعبير عقود التجارة الإلكترونية على سائر العقود التي تتم عبر الإنترنت، وهناك من يقصرها على عقود البيع والشراء، وهناك من يعطى لها تعريفاً موسعاً بحيث يشمل كل العقود الإلكترونية سواء التي تتم عبر الشبكة الدولية أو من خلال وسائل الاتصالات الإلكترونية الأخرى كالفاكس والتلكس والتلغراف. الخ [1]

وسنركز في هذا المبحث على ماهية التجارة الإلكترونية (المطلب الأول) وكذا مفهوم التعاقد الإلكتروني (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية

أصبح مصطلح التجارة الإلكترونية (Electronic Commerce متداولاً بكثرة لدى مختلف القطاعات الاقتصادية مؤخراً، ومصطلح يمثل هذا الانتشار يحتاج إلى بيان مدلولاته بدقة في إطار قانوني، لتنظيم عمله وضبط التعاملات التي ينظمها.

وتعبير التجارة الإلكترونية لغوياً ينقسم الى مقطعين:

الأول . التجارة: وهي ممارسة البيع والشراء، وهي حرفة التاجر لذي يمارس الأعمال التجارية على وجه الاحتراف.[2]

---

1 –د.صالح المنزلاوي، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، سنة2006، ص9.

2 – المعجم الوجيز الصادر عن مجمع اللغة العربية، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، سنة (1416 للهجرة، 1995 ميلادي)، ص 72.

الثاني . الإلكترونية: وهي تدل على أن التجارة تتم عبر وسائل الاتصال الحديثة المعالجة إلكترونياً، والإلكترون لغة هو دقيقة ذات شحنة كهربائية سالبة وشحنتها هي الجزء الذي لا يتجزأ من الكهربائية [1]

والتجارة الإلكترونية في المفهوم الاقتصادي تتضمن التجارة التي تتسع لتشمل عمليات الانتاج والتصنيع للسلع، وإنما تقتصر على تداولها فحسب، وهذا التداول سيكون في التجارة الإلكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة والتي من أهمها على الإطلاق شبكة الإنترنت العالمية.

أما مفهوم التجارة الإلكترونية القانوني، فإن مدلول التجارة يمتد ليشمل عمليات الإنتاج والتصنيع للسلع وتداولها وذلك بقصد تحقيق الربح. والتجارة الإلكترونية تعتبر إحدى أساليب التجارة الدولية الحديثة، ولن تختلف عن مفهوم التجارة التقليدي إلا من حيث أن الإعلان عن السلع والمنتجات وعملية التسويق وإبرام الصفقات وكيفية انتقال هذه السلع والمنتجات للمستهلكين تتم عبر قنوات الاتصال الإلكترونية والتي من أشهرها شبكة الإنترنت.

وسنتناول في هذا المبحث مفهوم التجارة الإلكترونية على النحو التالي:

فرع1: تطور التجارة الإلكترونية دوليا

فرع 2: تعريف التجارة الإلكترونية

فرع3: خصائص التجارة الإلكترونية

الفرع الأول: تطور التجارة الإلكترونية دوليا

تعود جذور التجارة الإلكترونية إلى منتصف الأربعينيات حيث تم اكتشاف أول كمبيوتر كنتيجة للجهد الفكري والعملي الذي بذله العلماء من الولايات المتحدة وبريطانيا خلال الحرب العالمية الثانية في ظل جو السرية المميز لوقت الحرب، حيث هناك كانت نقطة البداية

1 – المعجم الوجيز الصادر عن مجمع اللغة العربية، المرجع نفسه ص 23.

حيث تلتها مرحلة في أواخر الخمسينيات ذات أهمية خاصة سخرت فيها الشركات الكبرى الحاسبات لإيجاد نوع من التكامل نصف الآلي بينها وبين الموردين الرئيسيين لها، وذلك عن طريق تركيب نهايات طرفية للحاسب الرئيسي للشركة الكبيرة عند الموردين الأساسيين بحيث يتاح للمورد الاطلاع على مستوى المخزون المتوفر لدى الشركة من الأصناف التي يقوم بتوريدها لها، ثم يقوم بناءاً على ذلك بتلبية متطلبات الشركة من هذه المواد وتغذية الحاسب بالبيانات مباشرة، وسميت هذه المرحلة بالارتباط بين الشركات الكبيرة والموردين الرئيسيين لها.

وفي منتصف الستينيات، بدأت مرحلة جديدة سميت بالتبادل الإلكتروني للوثائق (البيانات) باستخدام الشبكات الخاصة، وقد لاحظت الشركات الكبرى إمكانية ويعتمد هذا النظام على برنامج خاص يقوم بتحويل نمط البيانات التي يتم إدخالها من قبل الأطراف المشتركة فيه فيتم معالجتها إلى الأنماط لمحددة بالنظام القياسي المستخدم أو العكس بناءاً على سير الرسالة [1].

إن نجاح عملية التبادل الإلكتروني للبيانات بين الشركات والمزايا التي يتمتع بها فيما يتعلق بانخفاض تكلفة إتمام العمليات التجارية، وتوفير استخدام الورق، وتخفيض التكلفة الباهظة للاتصالات، وزيادة العملاء والتوفير في الوقت والجهد وغير ذلك من المزايا الكثيرة، وكل ذلك ساعد في تكوين شكل التجارة الإلكترونية ثم بعد ذلك ظهرت عدة شركات وكانت أولها الشركة الإنجليزية فأنشأت شبكة إلكترونية لخدمات نقل وتبادل الوثائق وبعدها أضافت شبكات القيمة المضافة وحققت ارتباطا كبيرا بين الشركات التجارية وتوالت التطورات باستخدام شبكة الأنترنت الى غاية انشاء المواقع الإلكترونية للمتاجر الافتراضية وتعد أهم مرحلة آنذاك[2]، وبذلك أصبحت التجارة الإلكترونية بما يعرف عليه اليوم.

[1] – محمد سعيد أحمد إسماعيل، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية(دراسة مقارنة)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، س2009م، ص29.

[2] –د.محمد سعيد أحمد إسماعيل، المرجع نفسه، ص 32

الفرع الثاني: تعريف التجارة الإلكترونية

بفضل وسائل الاتصالات الحديثة، وعلى رأسها الأنترنت أضحى بإمكان الإنسان أن يحصل على ما يريد من معلومات ويبرم ما يشاء من العقود الإلكترونية ويتجول في الأسواق الافتراضية وهو لا يبرح مكانه، كما أنه يستطيع العبور إلى أي دولة يريد، دون جواز سفر ولا تأشيرة بدون دفع أي ثمن لهذا السفر.

حيث أدى هذا الارتقاء في عالم الاتصالات إلى إحداث تغييرات في كافة نواحي الحياة، وامتد هذا التأثير لشمل حقل التجارة الدولية فظهر ما يسمى بالتجارة الإلكترونية.

سنتناول تعريف التجارة الإلكترونية بذكر بعض التعريفات التي عرفت بها من جانب بعض المنظمات الدولية وأيضا التعريف الذي اعتمده المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية، على الشكل التالي:

1/1 تعريف منظمة التجارة العالمية:

حيث عُرِّفت التجارة الإلكترونية من قبل المنظمة العالمية للتجارة بأنها: "مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل الكترونية [1]

2/1-المجلة العالمية للتجارة الإلكترونية: حيث جاء في المجلة العالمية للنجارة الإلكترونية تعرف التجارة الإلكترونية على النحو التالي: "هي ببساطة مصطلح يقصد به عمليات بيع وشراء وتسليم السلع وطلبها من منتجها أو بائعها ليس بالطريقة العادية وإنما إلكترونيا، وعادة ما تتم هذه العمليات عن طريق شبكة الإنترنت).[2]

[1] – سلطان عبد الله محمود الجواري، عقود التجارة الإلكترونية والقانون الواجب التطبيق (دراسة مقارنة)، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان 2010، ص 25.

[2] –د.محمد سعيدأحمد إسماعيل،)، المرجع السابق، ص34

3/1- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية:

حيث عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية التجارة الإلكترونية بأنها: "مجموعة الصفقات التجارية تتم من خلال شبكات الاتصال العالمية المفتوحة"[1].

4/1- الاتحاد الأوروبي:

عرف الاتحاد الأوروبي التجارة الإلكترونية وكان له دور فاعل في تنظيمها بأنها: "كل الأنشطة التي تتم بوسائل إلكترونية سواء تمت بين المشروعات التجارية والمستهلكين، أو بين كل منهما على حدة وبين الإدارات الحكومية." ونرى أن التعريف جاء واسعا وشاملاً الأنشطة ويعاب عليه أنه قد يشمل الأنشطة التجارية وغير التجارية التي تتم لجميع بوسائل إلكترونية.[2]

5/1- البنك الدولي:

عرف التجارة الإلكترونية بأنها: "استخدام الشبكة الحاسبة في تسهيل المعاملات، ويتضمن ذلك الإنتاج، التوزيع، البيع، الإعلان عن السلع والخدمات في السوق " [3]

2- **أما تعريفات أصحاب الفقه للتجارة الإلكترونية** فانقسمت إلى ثلاث اتجاهات وهي كالتالي:

أ- (أصحاب الاتجاه الضيق) وعرفوا لتجارة الإلكترونية بأنها: (العملية التي تتم بين طرفين بائع ومشتري أو أكثر عن طريق استخدام الكمبيوتر عبر شبكة الإنترنت) [4].

وأيضا عرفها البعض بأنها: (نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات بعضهم ببعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) [5]

---

[1] – قاسم الطائي، التجارة الإلكترونية والقانون واجب التطبيق (دراسة قانونية مقارنة) رسالة ماجيستير، مقدمة إلى كلية الحقوق، الجامعة الأمريكية، لندن، 2009، 13. ص

[2] – فادي محمد عماد الدين توكل، عقد التجارة الإلكترونية، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2010 ص25.

[3] – محمد نايف محمود، أثر التجارة الإلكترونية وبعض المتغيرات الاقتصادية في تدفق رأس المال الأجنبي، دراسة مقارنة، رسالة ماجيسير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2003 ص 24.

[4] –د.هدى قشقوش، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، سنة 2000 م، دار النهضة العربية، ص5.

[5] –د.محمد سعيد أحمد إسماعيل، مرجع سابق، ص34

حيث يرى أصحاب هذا الاتجاه بأن التجارة الإلكترونية لا تتعدى عمليات البيع والشراء باستخدام وسيط إلكتروني هو في الغالب شبكة الإنترنت.

ب-(أصحاب الاتجاه الموسع): حيث يرى أصحاب هذا الجانب بأن التجارة الإلكترونية تتسع لتشمل جميع الأعمال الإلكترونية بما فيها الأعمال التجارية والتي تتم على شبكة الإنترنت أو باستخدام الوسائط الإلكترونية المختلفة وعرفوها كالتالي:

ب-1: هي ببساطة تتمثل في الصفقات التجارية أو نشاطات الأعمال التي تتم بالوسائل الإلكترونية.

ب-2: هي عبارة عن صفقة العمل التي حدثت في العالم الافتراضي عبر وسائل الاتصال الإلكترونية.

كما ارتأى لأصحاب هذا الاتجاه إلى أن مفهوم العمل الإلكتروني يتوافق مع مضمون التجارة الإلكترونية، مع أن هذا المفهوم للعمل يتسع ليشمل الأعمال التجارية وغيرها من الأعمال كالصحة والتعليم والإدارة.[1]

ج-(أصحاب الاتجاه المخصص): أعطى أصحاب هذا الاتجاه تعريفا يتمثل في الدقة في تحديد مفهوم التجارة الإلكترونية، كما أعطاها تعريفا خاصا بحسب النشاط الذي تمارس فيه أعمالها، ونذكر بعض من هذه التعاريف:

ج-1: **التجارة الإلكترونية بالنسبة للاتصالات** (هي عبارة عن تسليم المعلومات والمنتجات والخدمات أو عملية الدفع علة خطوط الهاتف، أو شبكات الحاسب، أو أي وسائل إلكترونية اخرى)

ج-2: التجارة الإلكترونية من جهة تطور العمل: (هي تطبيق نحو أتمتة صفقات العمل، ورفع مستوى تقنية العمل).

[1] – د.محمد سعيد أحمد إسماعيل، المرجع السابق، ص35

ج-3 التجارة الإلكترونية فيما يتعلق بتقديم الخدمات:

(هي الأداة التي تعنون بها رغبة الشركات والمستهلكين والإدارة بأن تخفض تكاليف الخدمات، وبالمقابل تحسين النوعية وزيادة سرعة تسليم الخدمة).

ج-4: التجارة الإلكترونية باعتبارها تتم مباشرة على الخط: وهي التي تزود قابلية الشراء وبيع المنتجات وتقديم المعلومات على شبكة الإنترنت والخدمات الأخرى المباشرة)[1].

3-تعريف التجارة الإلكترونية في القانون الجزائري:

حيث عرف المشرع الجزائري التجارة الإلكترونية في قانون 18-05 المؤرخ في10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في الجزائر، وفي المادة 06 فقرة 01 عرف المشرع الجزائري ت.إ بأنها: "النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني، عن طريق الاتصالات الإلكترونية "[2].

من خلال هذا التعريف نرى بأن المشرع الجزائري جعل أي نشاط يكون عبر وسيلة اتصال إلكترونية سواء بتوفير سلع أو خدمات المستهلك الإلكتروني يعتبر تجارة إلكترونية، حتى لو كان الغرض منه ليس تحقيق الربح، والمورد لا يمارس هذا النشاط بصفة دائمة ومستمرة كمفهوم التاجر في القانون التجاري الجزائري"، بالرغم من أنه اشترط على هذا المورد الإلكتروني أن يكون مسجلا في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية، أي أن المشرع الجزائري خرج عن المفهوم القديم للتجارة الذي يحدد طبيعة النشاط بالرجوع إلى صفة التاجر، وجعل طابعا خاصا لمفهوم التجارة الإلكترونية.

[1] – د.محمد سعيد أحمد إسماعيل، المرجع نفسه، ص37.

[2] – القانون رقم 18-05 المؤرخ 24 شعبان عام 1439 هالموافق لـ 10 مايو 2018 م، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادرة في 16 مايو 2018.

ومما تقدم من تعاريف للتجارة الإلكترونية نرى أنها ترتكز على الوسيلة المستخدمة في التعاقد بين الطرفين وهي وسيلة إلكترونية ومن بينها شبكة الإنترنت التي يتم عن طريقها هذا النوع من التجارة.[1]

الفرع الثالث: خصائص التجارة الإلكترونية:

تعبر التجارة الإلكترونية أحد أشكال التجارة التقليدية، حيث يمكن أن تكون التجارة رقمية وهو ما يطلق عليها بالتجارة الإلكترونية، وقد تختلف عن التجارة التقليدية بصورة جزئية أو كلية، وتتميز التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت بعدة مميزات وهي كالآتي:

1-السرعة في إنجاز العملية التجارية:

بإمكان المتعاملين عبر شبكة الانترنيت تأمين تبادل الإيجاب والقبول بأسرع زمن ممكن، فالشخص الذي يرغب بالتعاقد عن طريق هذه الشبكة يستطيع تأمين وصول إجابة المتعاقد الآخر الذي يروم التعاقد معه وفي أي بلد كان.[2]

2-غياب المستندات الورقية لمعاملات التجارة الإلكترونية:

يطلق بعض الفقهاء الأمريكيين على التجارة الإلكترونية ونظام التبادل الإلكتروني للبيانات تعبيراً بديل هو التجارة اللاورقية(Trading) (Paperless ، وقد أصبح هذا المصطلح شائعاً في تشريعات التجارة الأمريكية، وهناك العديد من الفوائد التي نجنيها من غياب المستندات الورقية المادية وأهمها:

أ – خفض التكاليف الناتجة عن إنشاء ومعالجة وتوزيع وحفظ واسترجاع المعلومات الورقية، حيث قدرت تكلفة انتاج ومعالجة الأوراق في الصفقات التجارية بـ 10% من قيمة المنتجات أو البضائع.

---

[1]–أ.د يمينة بليمان تطور قانون التجارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، المجلد 34، العدد 03، 2020، قسنطينة –الجزائر، ، تاريخ النشر: 25-03-2021، ص1198.

[2] –سلطان عبد الله محمود الجواري، عقود التجارة الإلكترونية والقانون الواجب التطبيق (دراسة مقارنة، المرجع السابق، ص30

ب–الأتمتة الكاملة للصفقات التجارية التي يمكن أن تشمل الإيجاب والقبول والتعاقد والدفع والتسليم وغيرها.[1]

3– الطابع الدولي أو العالمي:

تتيح التجارة الإلكترونية للشركات المنتجات والخدمات في موقعها الإلكتروني الشبكة العالمية التي تتخطى الحدود الزمانية والمكانية أو الجغرافية، حيث يتم ذلك طيلة ساعات اليوم وفي كل أيام السنة دون انقطاع، وتصل خدماتها إلى مختلف دول العالم في نفس الوقت ويستطيع المستهلك أن يتجول في الأسواق الإلكترونية بكل حرية مع توفر كم هائل من المعلومات (كالمواصفات والأسعار) عن السلع المطلوبة، وهذا يقدم للمستهلكين خدمات أفضل وتكاليف أقل مما

يستحوذ على رضاهم[2].

4– الارتقاء بمستوى الفرد والمجتمع:

تسمح التجارة الإلكترونية للفرد بأن يعمل في منزله وتقلل من الوقت المتاح للتسوق، مما يعني ازدحام مروري أقل في الشوارع وهو الذي يقود إلى خفض نسبة التلوث في الهواء وتحسين البيئة والحد من استهلاك الطاقة. والتجارة الإلكترونية تيسر توزع الخدمات العامة مثل الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية بسعر منخفض وبكفاءة أعلى. وهي تسمح للأفراد الذين يعيشون في بلدان العالم الثالث بالحصول على السلع والمنتجات الغير متوفرة في بلدانهم الأصلية، والاطلاع على التكنولوجيا الحديثة وزيادة الخبرات وحث الأفراد على الإبداع وتفجير الطاقات الكامنة بداخلهم.[3]

---

[1] – د.محمد سعيد أحمد إسماعيل، المرجع السابق، ص35

[2] –المرجع نفسه، ص66

[3] –المرجع نفسه، ص67

المطلب الثاني: مفهوم العقود الإلكترونية

بفضل وسائل الاتصالات الحديثة، وعلى رأسها الشبكة العنكبوتية(الانترنت) أصبح بإمكان الانسان أن يحصل على ما يريد من معلومات ويبرم ما يشاء من العقود الالكترونية ويتجول في الاسواق الافتراضية وكل ذلك عن بعد.

وأضحى المكان والاقليم الجغرافي لا يشكل اية أهمية في التعاقد، مما زاد الأمر تعقيدا، بسبب صعوبة تحديد مكان ابرام العقد بدقة في العالم الافتراضي وبسبب تعيين القانون الواجب التطبيق.

وفي ميدان التعامل التجاري، فقد عرف هو الآخر تطورا وقفزة نوعية في الوسائل التقنية المستخدمة في التعاقد، وعلى وجه الخصوص ما أصبح يعرف الآن بالعقود الإلكترونية أو التعاقد عن بعد.

حيث سنتناول في هذا المطلب: الفرع الأول تعرف العقد الإلكتروني، الفرع الثاني: خصائص العقد الإلكتروني الفرع الثالث: تمييز العقد الإلكتروني عما يشبهه من مصطلحات أخرى

الفرع الأول: تعريف العقد الإلكتروني

إن العقد الإلكتروني يتميز بخصوصيته التي تتمثل في الوسيلة المستعملة في ابرامه وهي شبكة الإنترنت وهي أكبر ما يا يميزه عن العقد العادي، حيث تباينت تسمية هذا العقد الإلكتروني ما بين العقد التجاري والعقد المبرم عن بعد او العقد المبرم عن طريق الإنترنت وكلها تسميات لمدلول واحد،

حيث توجد عدة تعريفات للعقد الإلكتروني وسنذكر البعض مما جاءت به التعريفات التشريعية والفقهية على الشكل التالي:

1- التعريف التشريعي للعقد الإلكتروني:

1-1 في (القانون الجزائري):

يعتبر القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 ماي سنة 2018، والذي يتعلق بالتجارة الإلكترونية، أول قانون للتجارة الإلكترونية في الجزائر، حيث عرفت المادة 6 منه مجموعة من المصطلحات منها: العقد الإلكتروني وعرفته كالتالي: " العقد بمفهوم القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ويتم إبرامه عن بعد، دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه، باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني[1]"

1-2 في القانون الأردني القانون الأردني: عُرف العقد الإلكتروني في القانون رقم 85 لسنة2001 المسمى قانون المعاملات الإلكترونية بأنه " الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل إلكترونية كليا أو جزئيا"[2]

1-3 القانون المصري: حيث تم تعريف العقد الإلكتروني في مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري لسنة 2001 بأنه " كل عقد تصدر فيه إرادة أحد الطرفين أو كليهما أو يتم التفاوض بشأنه أو تبادل وثائقه كلياً أو جزئيا عبر وسيط إليكتروني.[3]

1-4 قد عرفت المادة الثانية من التوجيه الأوربي الصادر في 20 مايو 1997، والمتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد، المقصود بالتعاقد عن بعد بأنه "اي عقد متعلق بالسلع والخدمات يتم بين مورد ومستهلك من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد، والذي يتم باستخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الإلكترونية حتى إتمام التعاقد" [4]ويتبين من هذا التعريف، أن ابرام العقد

---

[1] -القانون رقم 18-05 متعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر 28، القانون السابق ذكره.

[2] -المادة الثانية من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني، رقم 85 لسنة 2001 م.

[3] -د.صالح المنزلاوي، المرجع السابق، ص13.

[4] -د.بلمامي عمر، ملاحظات حول قانون رقم 18-05 الصادر في 10-05-2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة المحامي (منظمةالمحامين ناحية سطيف) العدد 33، 2019، سطيف -الجزائر، ص55

الالكتروني لا يتم بين حاضرين، كما هو عليه الحال في العقود التقليدية، وإنما يتم عن بعد بواسطة استخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الالكترونية المتاحة. وبمعنى أوضح فان العقد الالكتروني جله يتم ويُنفذ في الفضاء الافتراضي.

كما عرفت أيضا عدة تشريعات العقد الإلكتروني كالتشريع الفرنسي والتونسي والأمريكي....[1]

2- التعريف الفقهي للعقد الإلكتروني:

حسب المحامي (iteanu olivier)فإن عقد التجارة الإلكترونية: عبارة عن تقابل لعرض مبيعات، أو خدمات يعبر عنه بوسيلة اتصال سمعية، مرئية من خلال شبكة دولية للاتصالات عن بعد، والذي يكون قابلا لأن يظهر باستعمال النشاط الحواري بين الإنسان والمعلومة التي تقدمها الآلة2.

وعرفه جانب من الفقه الأمريكي على أنه: ذلك العقد الذي ينطوي على تبادل للرسائل بين البائع والمشتري، والتي تكون قائمة على صيغة معدة سلفا ومعالجة إلكترونيا وتنشأ التزامات تعاقدية.

لقد أورد الفقه عدة تعريفات للعقد الإلكتروني، فمنهم من عرفه بالاعتماد على إحدى وسائل إبرامه معتبرا أن: "العقد الإلكتروني هو العقد الذي يتم إبرامه عبر الإنترنت"[3]، والملاحظ على هذا التعريف أنه حصر وسيلة إبرام العقد الإلكتروني في شبكة الإنترنت[4].

متجاهلا الوسائل الأخرى لإبرامه مثل: التلكس والفاكس والمينيتيل في فرنسا".

---

[1] -أنظر، ب.حمودي فريدة، خصوصية العقد الإلكتروني، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية، والإقتصادية، المجلد 57، العدد 4، السنة 2020 asjp، تاريخ النشر: 15-06-2020، ص262 وص263..

[2] -لزهر بن سعيد، النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية، دار هومة، ط 2، 2014، الجزائر، ص41.

[3] -أسامة عبد الحليم الشيخ، مجلس العقد وأثره في عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية -مصر 2008، ص17.

[4] -عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، الكتاب الأول، نظام التجارة الإلكترونية وحمايتها مدنيا، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية -مصر، 2002، ص47

وهناك من عرفه بأنه: التفاوض الذي انتهى بالاتفاق التام بين إرادتين صحيحتين، باستخدام وسيلة اتصال حديثة.

ويعرف الفقه اللاتيني العقد الإلكتروني بأنه: "اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة مرئية وبفضل التفاعل بين الموجب والقابل[1]."

كما وضع الكاتب الامريكي "داريل منث "Daryl Smith في سنة 1966 دراسة خلص فيها الى القول "أنه يوجد في القانون الدولي منطقة تسمى المساحة الدولية، وحاليا يوجد ثلاثة منها، همي "انتاركتيكا"، وهي القارة القطبية الجنوبية، والفضاء الخارجي، وأعالي البحار. وبالنسبة لتحديد الاختصاص والقانون الواجب التطبيق، يجب اعتبار الفضاء السيبيري كمساحة رابعة اضافة الى المساحات المذكورة. وعلى هذا الأساس اعتبر الفقه أن العقد الالكتروني بالكامل يبرم وينفذ في الفضاء الافتراضي، مما يجعل من الصعب تحديد مكان ابرامه أو تنفيذه أو

المكان الذي يتوفر فيه الرابطة الأكثر وثوقا بالمعاملة محل النزاع، لصعوبة تركيز هذا المحل في مكان محدد[2].

وقد ترتب على استخدام هذه التقنية (شبكة الانترنت) وجود مجتمع عالمي له اشخاصه وأدواته.

الفرع الثاني: خصائص العقد الإلكتروني

في إطار التطور التكنولوجي الذي مس جميع نواحي الحياة، الأمر الذي أدى الى تغيير مفاهيم عدة،

[1]–محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية –مصر، 2003 ص18

[2] –أنظر، ملاحظات حول قانون رقم 18–05 الصادر في 10–05–2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة المحامي (منظمة المحامين ناحية سطيف) العدد 33، 2019، سطيف –الجزائر، ص56

وتطور مختلف القطاعات الاقتصادية والتجارية....، وعلى إثر هذا التطور نذكر منه العقود التي تطورت بصورة كبيرة وسريعة وتجردت أغلبها من الصفة الورقية، وهو مل نتج عنه ظهور عدة أنواع من العقود.

فالتجارة الإلكترونية لا تختلف عن التجارة التقليدية إلا من حيث وسيلة الانعقاد وطريقة إبرام العقود

وفي هذا الفرع سنذكر أهم خصائص العقد الإلكتروني التي تميزه عن باقي العقود.

1/ العقد الإلكتروني عقد مبرم بوسيلة إلكترونية:

وتعتبر من أهم خصائص العقد الإلكتروني بأنه: عقد مبرم بوسيلة إلكترونية، فالوسيلة التي يتم من خلالها إبرام العقد هي التي تكتسبه هذه الصفة، وتتمثل هذه الوسائل عادة أنظمة الكمبيوتر، المرتبطة بشبكات الاتصالات المختلفة (السلكية واللاسلكية).[1]

ويكون التعاقد بوسائل اتصال حديثة، أي يتم التعاقد عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يتم استخدام الوسائط الإلكترونية في إبرام التعاقد، ويعد ذلك من أهم مظاهر الخصوصية في العقد الإلكتروني.

بالإضافة الى أن إبرامه يتم عبر وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال عن بعد في لحظة التقاء ارادتيهما، وجدير بالذكر أن التوجيه الأوروبي رقم 97- 07 المتعلق بحماية المستهلكين في مجال التعاقد عن بعد،

قد أعطى أمثلة لهذه الوسائل في الملحق المرفق به، ونذكر منها المطبوعات الصحفية مع طلب الشراء، الراديو، وسائل الاتصال المرئية، الهاتف مع تدخل بشري أو بدون تدخل بشري[2].

[1] –مناني فراح، العقد الإلكتروني وسيلة إثبات حديثة في القانون المدني الجزائري، دار الهدى عين مليلة –الجزائر، ط 2009، ص22

[2] – حمودي فريدة، خصوصية العقد الإلكتروني privacy of the electronic contrat، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والقانونية، المجلد 57، العدد 4، السنة 2020، asjp، تاريخ النشر: 2020/06/15، ص 263.

2/ العقد الإلكتروني عقد مبرم عن بعد

يقصد بالعقود التي تتم عن بعد، كل "عقد يتعلق بتقديم منتج أو خدمة يتم بمبادرة من المورد دون حضور مادي متزامن للمورد والمستهلك، باستخدام تقنية الاتصال عن بعد بغية نقل عرض المورد وطلب الشراء من المستهلك.[1]

ويقصد بها أيضا " كل بيع للأموال أو التعهد بتوريد خدمات يتم، دون حضور مادي متزامن للأطراف، بين المورد والمستهلك، من أجل إبرام العقد، وباستخدام واحد أو أكثر من تقنية الاتصال عن بعد"[2].

حيث يتميز هنا العقد الإلكتروني في عدم الحضور المادي المتعاصر لأطرافه في لحظة تبادل الرضا بينهم، فهو عقد مبرم بين طرفين لا يتواجدان وجها إلى وجه لإظهار الصورة تستخدم الأنترنت، الرسائل الإلكترونية، وكذا التلفزيون التفاعلي[3] interactive،

واعتبار العقد الإلكتروني من العقود المبرمة عن بعد يتطلب أن يتمتع ببعض القواعد الخاصة، التي لا نجد لها مثيلا في العقود المبرمة بالطرق التقليدية، فالأمر يكون سهلا بالنسبة للعقود التي تبرم بالحضور المادي للأطراف الذي يسمح بضمان بعض المسائل القانونية أهمها:

- استطاعة كل من الطرفين التحقق من أهلية الآخر وصفته في التعاقد،
- التحقق من تلاقي الإرادتين، إذ تم ذلك بشكل متعاصر بحيث يتم صدور الإيجاب من أحدهما فيتبعه القبول من الطرف الآخر،
- التحقق من تاريخ التصرفات والمستندات،
- الإعداد المسبق لأدلة الإثبات،

---

[1]- Directive 92/ (CE) du parlement européen du conseil du 21mai 1992.concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, http: //www.europa.eu.int/

[2] - Directive 97/7/ (CE) du parlement européen du conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des sommateurs en matière de contrats à = distance,J.O.C.E ،N° 1 144 du 4 Juin 1997 ،p.19-27.

[3] –محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، قراءة تحليلة في التجربة الفرنسية مع إشارة لقواعد القانون الأوروبي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، ط2005، ص18 ومابعدها.

- التحقق من مكان إبرام العقد،
- اعتماد مجموع هذه العناصر وذلك بتوقيع المتعاقدين[1].

أما تبادل التعبير عن الإرادة في العقود المبرمة عن بعد، فإنه يثير الشك بالنسبة للعناصر السابقة.

ونقول هنا أن اعتبار العقد الإلكتروني ضمن طائفة العقود المبرمة عن بعد، لا يعني أنه دائما تعاقد بين غائبين، كون أن التباعد المكاني لا ينفي إمكانية توفر مجلس العقد، الذي يكون افتراضيا في مثل هذه العقود، كأن يكون العقد مبرم عبر الأنترنيت باستعمال وسيلة المحادثة والمشاهدة المباشرة.

3/ العقد الإلكتروني يغلب عليه الطابع التجاري

يتصف العقد الإلكتروني غالبا بالطابع التجاري والاستهلاكي، لذلك يطلق عليه عقد التجارة الإلكترونية، وقد جاءت تلك الصفة من السمة الغالبة لذلك العقد، حيث أن عقود البيع الإلكتروني تستحوذ على الجانب الأعظم من مجمل العقود. ويترتب عن ذلك أن العقد الإلكتروني يتسم بطابع الاستهلاك، لأنه غالبا ما يتم بين تاجر أو مهني أو مستهلك، ومن ثم فإنه يعتبر في الغالب من قبيل عقود الاستهلاك[2].

فالعقد الإلكتروني لصيق بعقود الاستهلاك ماء كان متعلقا بالسلع أو الخدمات، ونذكر على سبيل: عقد التحويل المصرفي الإلكتروني الذي يتم بين مختلف البنوك.

4/ عقد منشئ لآثار قانونية لالتقاء إرادتين

من خصائص العقد الإلكتروني أيضا إنشاء آثار قانونية، لالتقاء إرادتين بتحليل الالتزامات التي يولدها، وأنه بذلك يعتبر أداة لإرضاء حاجات الأفراد والأشخاص المعنوية،

[1] –أسامة أبو الحسن مجاهد، العاقد عن عبر الأنترنت، دار الكتب القانونية، مصر، طبعة 2002، ص42، 41

[2] – محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2003، ص 19.

ولكن ذلك لا يتم إلا في إطار النظام العام والآداب، فإن في الاتفاق بين الطرفين على توريد أحدهما للآخر أفلاما مخلة للآداب، يجعل هذا الاتفاق باطلا من أساسه وغير مشروع[1].

5/ عقد يتسم غالبا بالطابع الدولي

الطابع العالمي لشبكة الإنترنت، وما يرتبه من آثار جعل معظم دول العالم في حالة اتصال دائم على الخط، يسهل العقد بين طرف في دولة والطرف الآخر في دولة أخرى.

ويثير الطابع الدولي العديد من المسائل، كمسألة بيان مدى أهلية المتعاقد، وكيفية التحقق من شخصية المتعاقد الآخر، ومعرفة حقيقة المركز المالي له. وكذا تحديد المحكمة المختصة والقانون الواجب التطبيق على منازعات العقد الإلكتروني[2].

6/ العقد الإلكتروني من عقود المساومة

يرى بعض الفقهاء بإن العقود النموذجية المعروضة بموقع التاجر على صفحة الويب، يعرضها التاجر بصورة لا تسمح بالمناقشة، بحيث لا يكون أمام زائر الموقع إلا أن يقبل أو أن يرفض.

هذا القول إن صح بالنسبة لبعض العقود فإن الواقع العملي يؤكد بما لا يدع مجالاً للشك أن معظم تلك العقود

تجيز التفاوض والمساومة، بين أطراف العقد، حول كل ما يتعلق بشروط التعاقد أو تعديلها، الأمر الذي يشكك في إسباغ صفة الإذعان على جميع عقود التجارة الإلكترونية3.

الفرع الثالث: تمييز العقد الإلكتروني عن باقي العقود

العقد الإلكتروني هو عقد ذو طبيعة خاصة، لخصوصية البيئة الافتراضية التي ينعقد من خلالها.

---

[1] – سمير عبد السميع الأودن، العقد الإلكتروني، منشأة المعارف، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2005، ص 20.

[2] – حمودي فريدة، خصوصية العقد الإلكتروني privacy of the electronic contrat، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والقانونية المرجع السابق، ص 264.

[3] –د صالح المنزلاوي، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الدولية، المرجع السابق، ص26 و27.

وكثيرا ما يختلط العقد الإلكتروني بمصطلحات أخرى تشبهه، ومن أهم هذه المصطلحات: مصطلح "العقد الإلكتروني "، و"التجارة الإلكترونية "و"العقد الرقمي".

حيث يوجد هنالك خلط بين هذه المصطلحات المتشابهة، وهذا راجع لشدة الترابط بين هذه المصطلحات في الوظيفة التي تؤديها.

لذا حاول بعض من الفقه التمييز بين هذه المصطلحات.

أولا: التمييز بين مصطلح التعاقد عبر الانترنت ومصطلح العقد الالكتروني

هناك رأيين في الفقه:

الرأي الأول/ يرى أن المقصود بالعقد الالكتروني، هو ذلك الذي يتم إبرامه عبر شبكة الانترنت. ويتزعم هذا الرأي L.BOCHURBERG[1]2،

ومفاده "أن المقصود بالعقد الالكتروني، هو ذلك الذي يتم ابرامه عبر شبكة الإنترنت "

ويبدو أن هذا الرأي قد حصر ابرام العقد الالكتروني عن طريق "شبكة الإنترنت" فقط[2].

وبمفهوم المخالفة حسب هذا الرأي، فان العقد الالكتروني الذي لا يتم عبر شبكة الانترنت لا يوصف بأنه عقد الالكتروني.

الرأي الثاني/ وهو الرأي الذي يوصف بأنه الرأي الراجح في الفقه، يرى أن العقد الالكتروني، هو ذلك العقد الذي يتم عن طريق وسائل الاتصال الحديثة، وهذه الوسائل متعددة، وليست محصورة في شبكة الانترنت.إذن نحن أمام رأيين، رأين مضيق ورأي موسع.

ويبدو أن معظم التشريعات التي تستخدم الوسائل الالكترونية في التعاقد تأخذ بالرأي الموسع، ومنها التشريع الجزائري محل البحث والدراسة، كما سنرى ذلك في حينه.

---

[1] – Internet et commerce électronique Gestion juridique.Site web.Commerce électronique.Multimédia Lionel Bochurberg.https: //www.eyrolles.com

[2] –د.سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الأنترنت، دراة مقارنة، ط 1، 2008، دار الكتب القانونية، مصر، ص18.

ثانيا: التمييز بين مصطلح لتعاقد عبر الانترنت ومصطلح التجارة الالكترونية.

التجارة الالكترونيةcommerce électronique ، هي عبارة عن نشاط تجاري يتمثل في بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات باستخدام شبكة الانترنت سواء تم ذلك على المستوى الداخلي أو الخارجي وقد اختلف الفقه حول تعريف مصطلح التجارة الإلكترونية. وقد استند بعض الشراح في تعريف التجارة الالكترونية الى صفة اطراف العلاقة القانونية في تعريفه لعقود التجارة الالكترونية، وعرفها بأنها "تنفيذ بعض أو كل المعاملات التجارية في السلع والخدمات التي تتم بين مشروع تجاري وآخر أو بين تاجر ومستهلك وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ".

ويرى الدكتور "صالح المنزلاوي" معلقا على التعريفين السابقين، أنها تبدو من وجهة نظره مبتورة، ويبرر ذلك، أنه من ناحية، أن بعض التعريفات تركز على مرحلة تكوين العقد، دون الالتفات الى مرحلة تنفيذه، رغم ان تلك المرحلة في نظره تعتبر هي التي تميز عقود التجارة الالكترونية التي تتم عبر الحواسب.

بينا ركز البعض الآخر على التركيز المكاني في تنظيم تلك الآلية الجديدة، حيث عرف العقد الالكتروني ذا الطابع الدولي، بانه "العقد الذي تتلاقى فيه عروض السلع والخدمات التي يعبر عنها بالوسائط الالكترونية المتعددة MultiMedia خصوصا شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) من جانب أشخاص متواجدين في دولة او دول مختلفة بقبول Acceptationيمكن التعبير عنه من خلال ذات الوسائط بإتمام العقد "[1].

ويمكن حصر آراء الفقه حول التجارة الالكترونية من وجهة نظر الدكتور "سامح عبد الواحد التهامي" في ثلاثة اتجاهات:

[1] – د.صالح المنزلاوي، المرجع السابق، ص 12.

الاتجاه الأول:

يحصر التجارة في مفهوم ضيق، وهو مجال العمليات التعاقدية التي تتم عبر شبكة الانترنت، وهذا الاتجاه لا يميز بين التجارة الالكترونية والعقد الالكتروني الذي يتم عبر الانترنت."

الاتجاه الثاني:

يرى أن المقصود بمصطلح التجارة الالكترونية هو العقود التي تتم عن طريق وسائل الاتصال الحديثة. وهذا الاتجاه يخلط بين مصطلح التجارة الالكترونية ومصطلح العقد الالكتروني.

الاتجاه الثالث:

يعطي للتجارة الالكترونية مفهوما واسعا، فهي تضم عددا غير محدود من العقود التي تبرم عن طريق وسائل الاتصال الحديثة، كما يدخل ضمنها العقود الحديثة التي ظهرت بعد الانترنت، والتي افرزتها "تكنولوجيا المعلومات"[1].

وعرفت الدكتوراه Meryem Edderouassi في رسالتها العقد الالكتروني بانه "توجه امتيازي للعبور الى شبكة الانترنت[2]" .

ثالثا: التمييز بين "مصطلح التعاقد عبر الانترنت ومصطلح العقد الرقمي

العقد الرقمي le contrat numérique، هو ذلك العقد الذي يتم باستخدام الاسلوب الرقمي، فهو تلك العلاقة التعاقدية الرقمية التي تقوم بين طرفين أو أكثر."

ويتناول هذا العقد بيع أو ايجار، أو خدمات تتم عبر الاعلام الآلي وأنظمة معلوماتية.

وكل تعاقد عبر شبكة الانترنت يعتبر عقدا رقميا.

غير أن العقد الرقمي لا يقتصر على التعاقد عبر الانترنت، وانا يعتبر كذلك العقد رقميا إذا تم عن طريق الهاتف المحمول، لأن الهاتف المحمول يعتمد في تشغيله على

[1] – د.سامح عبد الواحد التهامي، المرجع السابق، ص20

[2]– Meryem Edderouassi.Le contrat électronique International.Droit.Université Grenoble Alpes, Français.P.36.https: //tel.archives ouvertes.fr

التكنولوجيا الرقمية، وبالتالي فالاشتراك في اي من خدمات الاتصالات الخلوية هو عقد رقمي. كذلك الأمر بالنسبة للتعاقد من خلال التليفزيون الرقمي والذي يسمح للمشترك في شبكة اعلامية معينة، بطلب عرض أي برنامج يختاره المشترك في الوقت الذي يريده.

المبحث الثاني: ماهية المستهلك الإلكتروني ومبررات حمايته

إن تطور التعاملات والمبادلات التجارية في العالم، أدى إلى تطور مختلف الأساليب التجارية، وذلك بظهور الإمكانيات الجديدة والتي تولدت مع الثورة الحديثة لتطور التكنولوجيا وظهور الإنترنت ومختلف وسائل التواصل الحديثة واستعمالها في التجارة (التجارة الإلكترونية)، حيث ظهرت بذلك الشركات التجارية الإلكترونية والتسويق الإلكتروني وعدة معاملات إلكترونية كالبيع والشراء....

وفي ضل هذه المعاملات سواء كانت معاملات تجارية تقليدية أو حديثة بين الشركات والمستهلكين والموردين أو بين المستهلكين أنفسهم، فنجد أن لهم اهتماما مشتركا ومصلحة واحدة هي تأمين الصفقات التجارية وحماية مصالح المستهلكين وتبيان حقوقهم، خاصة بتعدد واختلاف الأطراف المتعاقدين أو المتعاملين داخل الأطر التجارية، وأيضا بظهور التهديدات والاحتيالات عبر الإنترنت وعدة مخاطر جراء التعاقد عن بعد والاستعمال الإلكتروني الحديث في المجال الإلكتروني.

أدى ظهور التجارة الإلكترونية إلى ظهور عدة قوانين جديدة لتنظيم العلاقات التجارية وحماية المستهلكين الإلكترونيين وهو ما يعتبر تحديا كبيرا بالنسبة للدول والحكومات فمنها من استطاعت أن تقطع أشواطا كبيرة في هذا المجال ومنها من تزال في مكانها ولم تفلح في تحقيق أي تقدم وهو الأمر الذي أدى إلى خلط كبير في المفاهيم الحديثة كالمستهلك الإلكتروني والمورد والنطاق....، وفي الإجراءات والحماية القانونية، وفي ظل هذه الاختلافات والتوجهات المختلفة للدول في هذا المجال، سنوضح ماهية المستهلك الإلكتروني ومضمونه وماهي مبررات حمايته القانونية (في الجزائر) وهو ما سنتطرق له في هذا المبحث الثاني كالآتي:

المطلب الأول / مفهوم المستهلك الإلكتروني في الجزائر

المطلب الثاني /مبررات حماية المستهلك الإلكتروني

المطلب الأول: مفهوم المستهلك الإلكتروني

أدى التطور الرهيب في التكنولوجيات ووسائل الاتصال في جميع الميادين إلى تطور القوانين بسرعة كبيرة تماشيا مع التغييرات الحاصلة، والذي مس جميع الميادين وأبرزها في الوقت الراهن ظهور التجارة الإلكترونية وتطورها في العالم، وما نتج عنها من مشاكل في حماية المستهلك الإلكتروني أثناء ابرامه للعقود أو ممارسته لمختلف التصرفات التجارية خاصة الإلكترونية منها، فحماية المستهلك أصبحت ضرورية نتيجة لما يتعرض له من خداع

وغش وتهديدات ومخاطر مختلفة، وهذا الإشكال أدى بالكثير من الدول إلى سن قوانين لحمايته منها الجزائر وعلى إثر أهمية المستهلك الإلكتروني سنذكر في هذا المطلب الأول:

مفهوم المستهلك الإلكتروني كالآتي:

الفرع الأول: – تعريف المستهلك في الجزائر

الفرع الثاني: تعريف المستهلك الإلكتروني في الجزائر

الفرع الأول: تعريف المستهلك

إن كلمة الاستهلاك هي تعبير اقتصادي حيث عرفها أصحاب الاقتصاد بأنها آخر العمليات الاقتصادية التي تخصص فيها القيم الاقتصادية لإشباع الحاجات [1]

وأما كلمة المستهلك (تعني الشخص الذي يقوم بالاستهلاك)، وأصلها تعبير اقتصادي وهي حديثة العهد بالنسبة للفقه القانوني.

أولا: تعريف المستهلك دوليا

1- طبقا للتوجيه الأوروبي (7 / 97 / EC): المستهلك هو ((أي شخص طبيعي يبرم عقدا ويكون خاضعا لهذا التوجيه، لتحقيق الأهداف التي لا تدخل في نطاق تجارته، أو أعماله التجارية، أو نشاطه المهني)) [2]

وأيضا التوجيه الأوروبي قام بتعريف المورد[3].

2-تعريف المستهلك في بعض الدول العربية:

من أوائل الدول التي أصدرت نصوصاً خاصة لحماية المستهلك هي مصر ولبنان والإمارات العربية المتحدة

---

[1] – هاني بن عيد النفيعي، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، 2011، ص18

[2] –د.محمد سعيد أحمد إسماعيل، المرجع السابق، ص363

[3] – تعريف المورد وفقا للتوجيه الأوروبي: أي الشخص الذي يتعامل مع المستهلك عن بعد من خلال وسائل الإتصال بـ (هو أي شخص طبيعي أو قانوني (معنوي) يبرم عقدا ويكون خاضعا لهذا التوجيه، وهو يتعامل في إطار قدراته المهنية أو التجارية)

حيث عرف **القانون الإماراتي** المستهلك بأنه: كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين.

أما **القانون اللبناني** الخاص بحماية المستهلك الصادر سنة 2004 م عرف المستهلك في المادة الثانية أنه "هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو س لمعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها وذلك لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه،

وعرفه **القانون المصري** الصادر سنة 2006 م بشأن حماية المستهلك أن المستهلك بأنه: كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص.[1]

3-**تعريف القانون الفرنسي للمستهلك:** عرف مشروع قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر عام 1993 م المستهلكين بأنهم (الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون المنقولات أو الخدمات للاستعمال غير المهني).

ثانيا: تعريف المستهلك في الجزائر

أ-تشريعيا

1. المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش بأنه[2]: "كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيطي أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به "، حيث حصر تعريف المستهلك على الشخص الطبيعي ولم يكتف بتعريف المنتوج أو الخدمة بأنها تلك المعدة للاستعمال النهائي بل والوسيطي أيضا.
2. القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش[3] أعاد المشرع تعريف المستهلك من خلال المادة 03 الفقرة 01 بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة

[1] – هاني بن عيد النفيعي، المرجع السابق ص 19

[2] –المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 1990/01/30 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، ج ر عدد 05 المؤرخة في 1990/01/31، الأمانة العامة للحكومة، المطبعة الرسمية، الجزائر، 1990 م.

[3] –المادة 03 من القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المؤرخ في 25 فبراير، ج ر، عدد 15 سنة 2009.

للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به "

ونرى من خلال هذه المادة أن المشرع استدرك عدل تعريف المستهلك ليشمل الى جانب الشخص الطبيعي الشخص المعنوي كذلك، ليصبح هذا الأخير مشمولا أيضا بالحماية القانونية باعتباره مستهلكا.

ب- فقهيا

تم تعريف المستهلك في الفقه بأنه ذلك الشخص الذي ولأجل احتياجاته الشخصية غير المهنية، يصبح طرفا في عقد للتزويد بالسلع والخدمات، وأنه كذلك كل شخص يتعاقد بعروض استهلاك، [1]

كما أنه كل "من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية، وحاجيات من يعولهم، وليس بهدف إعادة بيعها، أو تحويلها أو استخدامها في نطاق نشاطه المهني، [2]

وجميع هذه الآراء الفقهية تصب في اطار ما يسمى بالمفهوم الضيق للمستهلك وهو الذي أخذ به المشرع الجزائري،

أما المفهوم الموسع فهو الذي يشمل كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية [3].

الفرع الثاني: تعريف المستهلك الإلكتروني

ظهر مصطلح المستهلك الإلكتروني نتيجة لانعكاس الواقع العملي الحالي والتعاقد الإلكتروني، أي التعاقد عن بعد بمختلف الوسائل الحديثة باستعمال الإنترنت.

---

[1] – عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، طبعة 2، منشأة المعارف الإسكندرية، مصر، سنة 2008 ص23

[2] –عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، جزء الأول، دار الفكر الإسلامي، الإسكندرية، 2002، ص 138.

[3] –صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09: المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، 2014، ص34

حيث تم تعريف المستهلك الإلكتروني في عدة تشريعات دولية ومنها الجزائر وهو كالتالي:

أولا- تعريف المستهلك الإلكتروني في الجزائر

قام المشرع الجزائري بتعريف المستهلك الالكتروني بموجب القانون رقم 18/05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 مايو سنة 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية في نص المادة السادسة بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة او خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من المورد الالكتروني بغرض الاستخدام النهائي[1]."

ومن خلال نص المادة نلاحظ أن المشرع الجزائري أسس تعريفه على الوسيلة المستعملة في إشباع الحاجات والرغبات، إذ أن المستهلك يقوم باستخدام جهاز الكتروني مرتبط بشبكة انترنيت تعينه على البحث عن السلعة أو الخدمة التي يريدها.

ونلاحظ أيضا بأن مفهوم المستهلك الإلكتروني لم يقتصر على الشخص الطبيعي بل تم إدخال الأشخاص المعنوية ضمن دائرة المستهلكين المقرر حمايتهم.

ثانيا- التعريف الفقهي للمستهلك الإلكتروني

تم تعريف المستهلك الإلكتروني من بعض الفقهاء بأنه هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتلقى السلع أو الخدمات من المهني لغير الأغراض التجارية ويستلمها ماديا او حكميا سواء بمقابل أو بدون مقابل عبر شبكة الاتصال الإلكترونية.[2]

كما عرف أيضا بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد بوسيلة إلكترونية بشأن المنتجات التي تلزمه هو وذويه التي لا ترتبط بمهنته أو حرفته، ويترتب على اعتبار المستهلك في نطاق المعاملات التجارة الإلكترونية هو ذاته المستهلك في عملية التعاقد

[1] -المادة 06 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق لـ 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، العدد 28 لسنة 2018.

[2] -د.هدى حامد قشقوش، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 2000 م، ص65.

التقليدية، وأن له كافة الحقوق والمزايا التي يتمتع بها المستهلك في نطاق التجارة التقليدية، بالإضافة إلى مراعاة خصوصية أن عقده يتم بوسيلة إلكترونية.

وفقهيا نجد أن الفرق بين المستهلك الإلكتروني والمستهلك التقليدي هو نفسه، ويكمن في وسيلة التعاقد فقط بحيث إن المستهلك الإلكتروني يتعاقد عن بعد عبر وسائل إلكترونية.

المطلب الثاني: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني

إن التطور الذي شهده العالم على مستوى التجارة ومختلف المعاملات الإلكترونية والتعاقد عن بعد بالنسبة للمستهلك الإلكتروني، أدى إلى ظهور أيضا عدة مشاكل ومخاطر تهدد مصالح المستهلكين، وهو الأمر الذي فرض نفسه على المشرعين في العالم من أجل وضع قوانين لحماية المستهلك الإلكتروني تتماشى والمشاكل الجديدة التي تحيط به جراء القصور الذي طال التشريعات في هذا الجانب وذلك لضمان حماية أفضل للمستهلك الإلكتروني ومن بين هذه التشريعات التشريع الجزائري ونوضح في هذا المطلب مفهوم حماية المستهلك وأهم مبررات حماية المستهلك الإلكتروني، من خلال

الفرع الأول: تعريف حماية المستهلك الإلكتروني

الفرع الثاني: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني

الفرع الأول: تعريف حماية المستهلك الإلكتروني

ترتبط كلمة الحماية دائما بالطرف الضعيف، وضمان والحفاظ على الحقوق، حيث اهتمت كل التشريعات، ونصت على مختلف أنواع الحماية القانونية...، من خلال عدة طرق ينظمها ويضمنها القانون والقضاء لتوفير الحماية والأمن القانوني مثل ما نص عليه التشريع الجزائري في نصوصه القانونية، نذكر منها م 37 من دستور 2020 المؤرخ في 16 سبتمبر 2020 الموافق ل 28 محرم عام 1442 هـ

" كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولهم الحق في حماية متساوية، ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي "[1]

وكما نصت المادة 164 منه بـ "يحمي القضاء المجتمع وحريات وحقوق المواطنين طبقا للدستور[2].

إذا الحماية مطلب وحق لكل انسان في أي مكان، يعتبر المستهلك الإلكتروني في مجال التجارة والمعاملات الإلكترونية الطرف الضعيف الذي يحتاج الحماية على المستوى الوطني والدولي جراء لما يتعرض له من غش وخداع من بعض التجار أو أساليب التحايل المختلفة عبر الوسائل الإلكترونية.

حيث يكون في المعاملات الإلكترونية التعاقد عن بعد ولا يكون المنتج محل التعاقد بين يدي المستهلك، ونظراً للمخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها ولوقاية المستهلك من مخاطر ما يقتنيه المستهلك الإلكتروني من سلع وخدمات ولوقايته من شر الوقوع ضحية لرغبته الاستهلاكية، لذلك وجب على القانون أن يتعرض لحماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية لاستخراج الطرق اللازمة لإعادة التوازن في العلاقات الاستهلاكية بما يرفع الضرر والخطر عن المستهلك.[3]

وذلك على المستوى الوطني والدولي، لأن المعاملات الإلكترونية في الغالب تكون معاملات دولية تتم عن طريق الانترنت (شبكات المعلومات الدولية، فلا تعرف الحدود ومن

[1] –المادة 37 من دستور الجزائري لسنة 2020، المرؤخ في 28 محرم عام 1442 هـ والموافق لـ 19 سبتمبر 2020، ج ر رقم 54، ص12

[2] – المادة 164 من نفس الدستور السابق.ص 36

[3] –محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الإستهلاك، دار الفكر العربي، مصر، ط1، 2008، ص249.

ثم فهي تمتد لتشمل كافة أرجاء المعمورة مما يستدعي توحيد النظام القانوني الدولي بهدف التنسيق بين المراكز القانونية للمتعاقدين واتساع نطاق الحماية القانونية للمستهلك.[1]

الفرع الثاني: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني

تتلخص مبررات حماية المستهلك الإلكتروني في أبرز النقاط التالية:

1. حاجة المستهلك إلى الخدمات الإلكترونية

إن افتقار المستهلك إلى الخدمات الإلكترونية يجعله عاجزا عن التفاعل مع المواقع التجارية عبر الوسائل الإلكترونية، يعني عدم اكتراث المستهلك بالمواقع التجارية عبر شبكة الإنترنت بسبب قلة الحاجة لهذه المواقع، ولكن مع التطور الحاصل أصبح لهذه المواقع أهمية كبيرة،

بحيث أخذت تحتوي على العديد من الأشكال منها: الخدمات العقارية والسياحية والمصرفية والتأمين وبيع تذاكر الطائرات والفنادق وغيرها من الخدمات المهمة.

وتتبع حاجة المستهلك إلى الخدمات الإلكترونية من كونها توفر منتجات وخدمات ذات جودة عالية بأسعار معقولة بسبب كثرة المواقع الإلكترونية التجارية، وبالتالي زيادة المنافسة بين هذه المواقع على تقديم الأفضل للمستهلك، بالإضافة إلى الخدمات الممتازة لعمليات ما بعد البيع، وفي هذا السياق فإنه لا توجد فروق جوهرية بين التجارة التقليدية والتجارة الإلكترونية، إذا أهمية الخدمات الإلكترونية الموجودة على شبكة الإنترنت تزيد من إقبال المستهلكين على هذه الخدمات، وتجعل من هذه الخدمات محور طلب للكثير ومن هنا كانت الحاجة للبحث عن حماية للمستهلك بشكل ملح وواضح[2].

[1] –خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية –دراسة مقارنة –الدار الجامعية الإسكندرية، 2007، ص 12.

[2] –طارق عبد العال، التجارة الإلكترونية –المفاهيم والتجارب والتحديات والابعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية – الدار الجامعية، مصر، ط1، 2003، ص36

2. التطور الحديث في شبكة الإنترنت:

تعد شبكة الانترنت من أحدث خدمات التقدم التقني التي تعتمد على تفاعل المستهلك مع مختلف وسائل الإلكترونية، والتي تتألف من أجهزة الحواسيب المتصلة بعضها البعض وبشبكة الإنترنت، فمن خلالها يمكن الوصول إلى الملايين من مع العديد من السلع والخدمات بطريقة سهلة.

ويمثل التطور التقني في هذا الجانب واقعا علميا يأتي كل لحظة بالجديد، مما ينبغي أن يقود إلى تحسين الروابط التجارية بين المنتج والمستهلك بهدف الحصول على أفضل أداء للممارسات التجارية الإلكترونية، ويتمثل ذلك في عدم قدرة المستهلك على معاينة المبيع بطريقة حقيقية، أو الالتقاء مع المنتج في مجلس عقدي تقليدي[1].

3. افتقار المستهلك إلى التنوير المعلوماتي والتقني:

إن افتقار المستهلك يمثل عدم معرفة كبيرة بشبكة الإنترنت، بالإضافة إلى المشاكل التي قد تواجه المستهلك عند التعمق في هذه الشبكة، ويتمثل ذلك من خلال ما يواجه المستهلك من عدم معرفته لما يحصل أمامه في الشاشة الصغيرة، بالإضافة لما سبق فإن عدم معرفته بشبكة الإنترنت قد يؤدي إلى وقوع المستهلك بحيل وخداع قراصنة الإنترنت من خلال المواقع الوهمية أو المستهلكين، ومن – التعاقد الوهمي[2]

[1] – بشار طلال مومنين مشكلات التعاقد عبر الأنترنت، عالم الكتب الحديث، الأردن ط1، 2004، ص12

[2] –بشار طلال مومني، نفس المرجع، ص 16–17

الفصل الثاني

الآليات القانونية لحماية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

تمهيد:

أدى التطور التكنولوجي واستعمال الوسائل الإلكترونية وشبكات الإنترنت إلى بروز عدة تغييرات في التجارة والتي برز عنها ما يسمى بالمبادلات الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، المستهلك الإلكتروني، التعاقد عن بعد، المورد...وغيرها من المفاهيم والمصطلحات الحديثة.

يعتبر المستهلك من أبرز وأهم العناصر في الاقتصاد الدولي واهتمت به كل الأنظمة القانونية بالعالم وتطورت وسائل حمايته بمرور الزمن وكان ولازال من المواضيع الهامة في المجتمعات الدولية، كما أن له يوم مخصص للاحتفال به والذي يصادف 15 مارس من كل سنة للاحتفال باليوم العالمي للمستهلك [1]

حيث أن الأسلوب الجديد للمستهلك، في المعاملات التجارية الإلكترونية، عبر الوسائل الإلكترونية المختلفة في التعاقد، وكذا كونه الطرف الضعيف في التعاقد، سواء في الجانب التقليدي أو الحديث وأيضا لأهمية المستهلك على المستوى الاقتصادي والاجتماعي، ...وباعتبارنا كلنا مستهلكون [2]، خصت معظم التشريعات نصوص قانونية لحماية المستهلك وحقوقه، خلال مرحلة التعاقد وبعدها وأيضا وضع عقوبات لكل من الجرائم التي يتعرض لها من غش وخداع...من قبل بعض التجار الانتهازيين والمحتالين.

ومثل هذه الحماية ضرورية لبناء الثقة للمستهلكين وتأسيس علاقة أكثر توازناً بين التجار والمستهلكين في الصفقات التجارية، بيد أن الطبيعة الدولية للشبكات الرقمية وتقنيات

---

[1] –أنظر مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك باليغة الموسعة لسنة 1999 نيويورك 2003، والموجز التنفيذي لتقرير التنفيذ المتعلق بمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (1985–2013).

[2] – قول الرئيس الأمريكي الأسبق جون كندي بتاريخ 15 مارس 1962 في البيت الأبيض أمام الكونغرس الأمريكي كلمته الشهيرة بخصوص المستهلك وأهميته: "إن كلمة مستهلك تشملنا كلنا ولذلك فهي تشكل أكبر مجموعة إقتصادية تؤثر وتتأثر بكل بالقرارات الإقتصادية العامة والخاصة، وبالرغم من هذا الثقل الكبير للمستهلك إلا أن صوته لازال غير مسموع "، وتم حينها إعلان الحقوق الأرعة للمستهلك وهي: حق الأمان، وحق الإعلام، حق الإستماع إليه، وحق الإختيار وبعدها تبنت الأمم المتحدة عام 1985 الحقوق الاربعة السابق وتم إضافة حقوق أخرى وهي الحق في التعويض والحق في الضمان، الحق في إشباع حاجياته، وحق العيش في بيئة صحية

الحاسب الإلكتروني التي تشكل الأداة الرئيسية للتسوق الإلكتروني تتطلب منهجاً عالمياً موحداً لحماية المستهلك كجزء من إطار قانوني وتنظيمي للتجارة الإلكترونية.

فإن بيئة الشبكة العالمية تتحدى قرارات كل دولة أو سلطة قضائية فيما يتعلق بقضايا حماية المستهلك ضمن سياق التجارة الإلكترونية.

وإن السياسات الوطنية المتباينة قد تعرقل نمو التجارة الحديثة بما يستوجب التعاون الدولي لتزويد المستهلكين بالحماية الفعالة والعادلة، لتجنب المخاطر المحتملة لتنفيذ الصفقات التجارية الإلكترونية. كما يعتبر التوجيه الأوروبي (EC/97/7) من أهم التنظيمات القانونية لحماية المستهلك التي تضمنت المبادئ العامة والقواعد القانونية الممكن تطبيقها في المعاملات التجارية الإلكترونية والتي ينبغي أن تلتزم بها الدول الأعضاء في الإتحاد الأوروبي[1].

وفي إطار تطور التجارة وظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية....، والتطور المستمر لمظاهر التعاقد عن بعد والمعاملات الإلكترونية، فإن حماية المستهلك الإلكتروني موضوع مهم ويستوجب إحاطته بكافة الوسائل والآليات القانونية لتوفير الحماية وضمان مصالحه وحقوقه وتوجهت أغلب الدول إلى آليات قانونية لهذا الغرض ومنها الجزائر،

وفي هذا السياق سنُبين من خلال هذا الفصل في مبحثين أهم الآليات التي جاء بها المشرع الجزائري لحماية المستهلك الإلكتروني من خلال التقسيم التالي:

المبحث الأول: يتضمن الحماية المدنية والجنائية للمستهلك الإلكتروني

المطلب الأول: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

المطلب الثاني: الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

المبحث الثاني: دور الهيئات الإدارية والقضائية في إثبات حق المستهلك الإلكتروني

المطلب الأول: الحماية القضائية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

المطلب الثاني: دور الهيئات الإدارية والرقابية في الجزائر

[1] –د محمد سعيد أحمد إسماعيل، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترنية، مرجع سابق، ص355–356

المبحث الأول: الحماية المدنية والجنائية للمستهلك الإلكتروني الجزائر

باعتبار أن المستهلك الإلكتروني هو الطرف الضعيف في التعاقد عن بعد خلال مراحل التعاقد، وأيضا لإمكانيته في أن يكون ضحية لبعض الجرائم التقليدية أو الحديثة عبر وسائل التعاقد الإلكترونية...، فالمشرع الجزائري أقر له آليات قانونية تتمثل في حمايته أثناء وبعد التعاقد وأيضا لحمايته من بعض الجرائم كالغش والخداع. وغيرها من الجرائم التي يمكن أن يتعرض لها وذلك في: 1- قانون 09-03 المؤرخ في 08 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش (ج ر ع 15) 2- وكذا القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية المؤرخ في 10 ماي 2018 (ج ر ع 28)...

سنتناول في هذا المبحث أولا الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر (المطلب الأول) ثم الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر (المطلب الثاني)

المطلب الأول: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

نظرا للتطور في التجارة الإلكترونية والتعاقد عن بعد بالنسبة للمستهلك والتزايد الكبير في استعمال الشبكة العنكبوتية لقضاء الحاجات وتلبية رغبات المستهلك سواءا كانت شخصية أو مهنية مثل البيع والشراء والتفاوض والطلب والعرض وابرام مختلف العقود الأخرى، حيث يعتبر المستهلك الإلكتروني هو الطرف الضعيف وأقرت له معظم التشريعات حماية قانونية والجزائر وضعت عدة قواعد قانونية لحمايته قبل التعاقد وبعد التعاقد عن وهو ما يسمى بالحماية المدنية وسنتطرق في هذا المطلب فيما تتمثل الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر (الفرع الأول) وماهي أبرز حقوقه (الفرع الثاني)، التي يقرها قانون حماية المستهلك رقم 03/09 وقانون المنظم للتجارة الإلكترونية رقم 05/18

الفرع الأول: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني قبل التعاقد وبعد التعاقد

قبل أن نتكلم عن الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني، نذكر الأصل في هاته الحماية والتي تنبثق من الأمن القانوني للمجتمع، ويعني حق الإنسان الطبيعي في الأمان ويعرف

على أنه " كل ضمانة تهدف إلى تأمين حسن تنفيذ الالتزامات ولا في عدم الوثوق بتطبيق القانون بما يؤمن حق الأفراد بالأمان " [1]

وعرف أيضا " على أنه كل وضعية بالواقع تستشف من وضوح ودقة قواعد القانون المطبق حتى يمكن للفرد أن يعرف حقوقه وواجباته ويتخذ موقفا على ضوء ذلك"[2]

حيث نصت أغلب التشريعات على الأمن القانوني صراحة أو ضمنيا في نصوصها القانونية والجزائر أيضا ذكرت أبرز مقوماته من خلال دستورها في نص المادتين 37 و164 (دستور 2020)

وفكرة الأمن القانوني تعني توفير جميع مظاهر الحماية للمستهلك والتي تنبع من حاجة المجتمع إلى توفير الأمن والحماية في ظل تغيير القوانين وتبدل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية...

نرى أن الحماية مهما كان نوعها مدنية أو جزائية هي جزء من توفير الأمن بكل أنواعه المن القضائي، الأمن السياسي، الأمن الفكري، الأمن الشخصي....

ومما سبق، نذكر أهم ما جاء في قانوني حماية المستهلك والتجارة الإلكترونية 05/18 من التزامات اتجاه المستهلك الإلكتروني قبل وأثناء التعاقد وبعده

أولا –حماية المستهلك من الإشهار الإلكتروني

وهي الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني قبل إبرام العقد الإلكتروني

1–تعريف الإشهار الإلكتروني:

لقد عرفه المشرع ج في م 06 فقرة 06 من قانون التجارة الإلكترونية بأنه " كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع سلع أو خدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية."وأيضا تم تعريفه في المادة 30 فقرة 1 من نفس القانون على أنه: " دون

[1] –م.م محمد سالم كريم، دور القضاء الدستوري في تحقيق مبدأ الأمن القانوني، جامعة القادسية، مجلة القادسية للقانون والعلوم السياسية، العدد: الثاني المجلد، ، كانون الأول 2017، ص318، ص2020

[2] –نفس المرجع.

المساس بالأحكام التشريعية التنظيمية المعمول بها في هذا المجال، كل إشهار أو ترويج أو رسالة ذات طبيعة أو هدف تجاري تتم عن طريق والاتصالات الإلكترونية"...

إذا الإشهار الإلكتروني هو عبارة عن رسائل إشهارية موجهة للمستهلكين الإلكترونين عامة، هدفها جذب هؤلاء المستهلكين على التعاقد من خلال مدح لهذه المنتجات وإظهار محاسنها دون مبالغة من صاحب المنتجات، كما أحاطه المشرع بطبيعة تجارية الهدف منه تحقيق الربح، وما يميز الإشهار الإلكتروني عن الإشهار التقليدي، هو الوسيلة المستعملة؛ فالإشهار الإلكتروني يتم من خلال الوسائل الإلكترونية، كالإنترنت مثلا التي هي الوسيلة الأكثر استعمالا مما تعمل على جذب أكبر عدد ممكن من المستهلكين

لإقناعهم بالسلع والخدمات[1].

2-الحماية القانونية للمستهلك من الإشهار الإلكتروني

يتعرض المستهلك في اليوم لآلاف الإشارات التجارية التي في الغالب ولكثرتها تجعله في حيرة لاختيار من يتعاقد معه، الأمر الذي أدى بالمشرع الجزائري من خلال قانون 18/05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية إلى التركيز على حماية المستهلك الإلكتروني من الإشارات التجارية الإلكترونية التي قد تنطوي على الخداع والتضليل بهدف دفع هذا الأخير إلى اقتناء المنتوج، فعرفه المشرع في المادتين المذكورتين أعلاه من نفس القانون، ثم جعل المشرع الجزائري الفصل السابع من الباب الثاني كإطار قانوني منظم للإشهار الإلكتروني، حيث حدد المشرع الجزائري في المواد 30، 31، 32، 34 الشروط التي يستوجب توفرها في الإشارات التجارية الإلكترونية ليضمن بذلك الوقاية والحماية للمستهلك الإلكتروني وذلك من خلال أبرز النقاط التالية:

* ألا تكون الإشارات الإلكترونية مخالفة للنظام العام والآداب العامة؛ أي أن يكون محل الإشهار مشروعا لا يمس بالمبادئ الأساسية الاجتماعية والسياسية والثقافية

[1]-صراح خوالف، الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري، مجلة الفقه القانوني والسياسي، المجلد 01، العدد01 دون تاريخ اصدار، ص236

والاقتصادية التي يقوم عليها المجتمع، ولأن العلاقة وطيدة ما بين الإشهار والمجتمع لأن الأول يتوجه للثاني، مع الأخذ بعين الاعتبار الأسس الجوهرية والقيم الأدبية لكل مجتمع، أي اختيار الرسالة الإشهارية المهذبة المتخلقة لتترك لدى الجمهور انطباعا أدبيا حميدا، بالإضافة إلى ذلك منع المشرع الإشارات التي يكون محلها مواد ممنوع تسويقها وبيعها في الجزائر.

* كما اشترط المشرع الجزائري أن يكون الإشهار الإلكتروني واضحا؛ أي أن تكون البيانات المستعملة في الإشهار من المعلن كافية للتعبير عن السلعة أو الخدمة، حتى تنير درب المستهلك وتدفعه للتعاقد بإرادة واعية ومستنيرة، حيث منع المورد الإلكتروني من الثناء على سلعته ووصفها بما ليس فيها من خلال تضليل المستهلك وتغليطه، كما في حالة احتواء الشروط على عبارات مبهمة يفهم منها أكثر من معنى.

* ألزم المشرع كل معلن يقوم بتصميم إشهار إلكتروني خاص بمستهلك معين وفقا لميوله ورغباته، أن

يسمح لهذا الأخير التعرف على هويته وبتالي يتعرف على من قام بتصميم هذا الإعلان.

أما في حالة وجود إعلانات تجارية الهدف منها الترويج لسلعة ما، أو تنافس بين العديد من المنتجين، ألزم المشرع تحديد وتوضيح إذا ما كانت هذه الإعلانات مرفقة بتخفيضات أو هدايا أو كفاءات من شأنها تحفيز المستهلكين الإلكترونيين على التعاقد.

* أما بالنسبة لرسائل الاستبيان المباشر فأجبر المشرع المورد الإلكتروني أن يحصل على موافقة المستهلك قبل أن يرسل له هذه الرسائل، بحيث يعتمد المورد المرسل على نظام " opt-in(وهو نظام يلزم من خلاله المسوق الإلكتروني قبل إرسال أي رسائل أو اشهارات أو إعلانات في البريد الإلكتروني الخاص بالمستهلك الحصول على موافقته الصريحة)، إذ يلزم هذا النظام المرسل أن يقوم بإرسال رسالة إلكترونية إلى المستهلك يطلب فيها قبوله باستلام الاعلانات التجارية التي يرسلها إليه، ومن حق هذا الأخير قبول أو رفض الاستلام،

ففي حالة القبول يقوم المورد باستعمال عنوان البريد الإلكتروني الذي قدمه له المستهلك دون غيره بمناسبة الاستبيان المباشر بخصوص البيع السابق أو الخدمة السابقة، أما في حالة إرسال المورد رسائل الاستبيان المباشر

للمستهلك عبر بريده الإلكتروني دون الحصول على موافقته فيعتبر سلوكا مجرما من طرفه من خلال هذا القانون، وهذا ما نصت عليه كل من المادة 31 و40 من نفس القانون.كما فرض المشرع الجزائري من خلال نص المادة 32 فقرة 1 من نفس القانون على المورد الإلكتروني توفير نظام يسمح للمستهلك بالاعتراض على إرساله للإشهارات الإلكترونية، وهذا ما يعرف بنظام opt out– وهو ما يطلق عليه بنظام قائمة الرفض أو الاعتراض، وطبقا لهذا النظام يقوم المعلن بإرسال إعلاناته إلى بريد المستهلك دون أن يسأله عن موافقته على الإرسال، فإذا لم يرغب المستهلك في تلقي المزيد من الإعلانات، عليه أن يرسل هذه الرغبة إلى المرسل، والذي بدوره يقوم بإعداد قائمة يسجل فيها عناوين البريد الإلكتروني الذين اعترضوا على وصول الإعلانات إليهم، ولم يتوقف المشرع عند هذا الحد بل أجبر المورد الإلكتروني من خلال الفقرة 2 من نفس القانون على احترام رغبة المستهلك عند اعتراضه على وصول هذه الإعلانات إليه، وذلك من خلال تسليم وصل استلام عن طريق الاتصال الإلكتروني يؤكد من خلاله للمستهلك تسجيل طلبه، مع اتخاذ التدابير اللازمة لتلبية رغبة المستهلك فيغضون 24 ساعة[1].

ثانيا –الالتزام بالإعلام:

وهي الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني أثناء إبرام العقد الإلكتروني

1–تعرف الالتزام بالإعلام الإلكتروني:

تنص المادة 11 من قانون 18/05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على ما يلي: "يجب أن يقدم المورد الإلكتروني العرض التجاري الإلكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، ويجب أن يتضمن على الأقل، ولكن ليس على سبيل الحصر، المعلومات الآتية:

[1] –صراح خوالف، المرجع السابق.ص238

رقم التعريف الجبائي، والعناوين المادية والإلكترونية، ورقم هاتف المورد الإلكتروني، رقم السجل التجاري أو رقم البطاقة المهنية للحرفي، طبيعة، وخصائص واسعار السلع أو الخدمات المقترحة باحتساب الرسوم...".

في هذا النص المشرع الجزائري لم يعطي تعريفا للالتزام بالإعلام الإلكتروني في هذا القانون، وإنما اقتصر على إلزام المورد الإلكتروني بإعلام المستهلكين الإلكترونيين بكافة المعلومات التي يعتبرها المشرع أساسية من أجل اعطاء المستهلك رضاء مستنيرا قبل إبرام العقد.

وعرفه أحد الفقهاء أنه: "التزام قانوني عام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام احد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل متنور على علم بالتفصيلات كافة لهذا العقد وذلك بسبب ظروف واعتبارات معينة قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو صفة احد طرفيه أو طبيعة محله أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على احدهم أن يلم ببيانات معينة أو يحتم عليه منح ثقة مشروعة للطرف الآخر الذي يلتزم بناء على جميع هذه الاعتبارات بالالتزام بالإدلاء بالبيانات".[1]

2-البيانات الواردة في الالتزام بالإعلام الإلكتروني:

حيث أن المادة 11 من قانون 18/05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية تضمنت نوعين من البيانات، على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر، حيث ترك المجال مفتوحا للطرفين بإضافة ما أرادا من بيانات، وهذه الأخيرة منها ما تعلق بشخصية المورد الإلكتروني ومنها ما تعلق بالسلعة أو الخدمة، وهو ما سنوضحه كالآتي:

2-1: بيانات خاصة بشخصية المورد:

من أهم المشاكل التي تثير قلق المستهلك الإلكتروني وقد تحد من إقباله على إبرام عقود الاستهلاك الإلكترونية هي عدم معرفة شخصية البائع الذي يتعامل معه، فبيان

[1] -موفق حماد عبد الله، الحماية المدنية للمستهلك في عقو التجارة الإلكترونية، منشورات زين الحقزقية، الطبعة 1، العراق، 2011، ص92.

شخصية المرود يوفر عنصر أمان التعاقد عن بعد لذا على البائع تقديم معلومات واضحة للمستهلك سواء تتعلق بهويته، اسمه محله التجاري، ، بريده الإلكتروني ووضعها تحت تصرف المستهلك للاطلاع عليها في جميع مراحل المعاملة[1]، وهذا ما ورد في نص المادة سابقة الذكر، وقد نص المشرع الجزائري على هذه المعلومات ومنها النقاط التالي:

2-2بيانات خاصة بالسلعة أو الخدمة:

من خلال نص المادة السابقة يتبين لنا أن هذه البيانات والمعلومات عموما تمثل الصفات الأساسية للسلعة أو الخدمة، من ثمن السلعة أو الخدمة، وتعتبر من شروط تحديد أوضاع المستهلك الإلكتروني في ممارسة حقه في العدول عن العقد، وذلك بتوضيح البائع للمعلومات المتعلقة بخدمات ما بعد البيع والضمانات التجارية، البيانات المتعلقة باستخدام الشيء المبيع أو الانتفاع بالخدمة، وبعدها يقوم المستهلك الإلكتروني بشرائها أو العدول عن اقتنائها.

ثالثا: تسليم السلعة أو الخدمة في الآجال المتفق عليها

وهي من الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني أثناء تنفيذ العقد الإلكتروني، حيث لم يتم في قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18 تعريف التسليم الإلكتروني وتبيان طرق تسليم السلعة أو الخدمة إضافة إلى جزاء الإخلال بتسليم السلعة أو الخدمة وسنرجع إلى القانون المدني لتعريفها من خلال المادة 367 وتبيان طرق تسليمها.

1/تعريف تسليم سعة أو خدمة:

عرف المشرع الجزائري الالتزام بالتسليم في المادة 376 من ق.المدني ج: "يتم التسليم بوضع المبيع تحت تصرف المشتري، حيث يتمكن من حيازته والانتفاع به، دون عائق ولو لم يتسلمه تسليما ماديا، مادام البائع قد أخبره بأنه مستعد لتسليمه بذلك ويحصل التسليم على النحو الذي يتفق مع طبيعة الشيء المبيع ".

2- طرق تسليم السلعة:

[1] - صراح خوالف، ، المرجع السابق، ص240

-إن طرق الالتزام بالتسليم يختلف باختلاف محل العقد، فتسليم السلعة يختلف عن تسليم الخدمة، فالأولى يتم تسليمها عن طريق إرسال السلعة على العنوان الخاص بالمستهلك بواسطة البريد، أو باستخدام أي وسيلة نقل اخرى سواء داخل حدود الدولة أو خارجها، ولا يكفي أن يقوم المورد الإلكتروني بالتسليم وإنما يلزم هذا الأخير بتسليم شيء مطابق لأن المتعاقد عبر الإنترنت يقوم بالشراء استنادا إلى عرض أوصاف المبيع، فيترتب للمستهلك الإلكتروني حق على المورد الإلكتروني أن يسلم المبيع بالحالة والأوصاف التي تم الاتفاق عليها، والمطابقة المطلوبة في هذه الحالة هي مطابقة المنتج المبيع لما سبق للمورد الإلكتروني عرضه على شبكة الإنترنت، وتقع على عاتق هذا الأخير نفقات التسليم إلا إذا اتفق الأطراف على خلاف ذلك. أما بالنسبة للخدمة فيتم تسليمها عن طريق شبكة الإنترنت سواء بإرسالها عن طريق الإيميل أو أي وسيلة اتصال أخرى، ثم ينقلها المستهلك الإلكتروني على القرص الصلب الخاص به، ويلاحظ أن هذا الالتزام غالبا ما يكون مستمرا لفترة من الزمن، فعقد الاشتراك مثلا في قواعد المعلومات عبر الإنترنت لا يمكن تنفيذه متتابع على فترات زمنية مستمرة قصد الاستعلام لتلقي النصائح الفنية للحصول على أفضل خدمة كما يجب على مورد الخدمة تقديم معلومات صحيحة شاملة مع الحفاظ على سرية مطالب الزبون بشأن الخدمات الموردة إليه[1].

الفرع الثاني: حقوق المستهلك الإلكتروني

أقر المشرع الجزائري في قانون التجارة 05/18 حقوق للمستهلك الإلكتروني سنذكر أبرزها من خلال النقاط التالية:

[1]-صراح خوالف، نفس المرجع، ص243

1- حق المستهلك في حماية بياناته الشخصية:

كاد انتهاك البيانات الرسمية للمستهلك الإلكتروني أن يصبح سمة من سمات العصر الرقمي، خصوصا وأن تقريرا غير رسمي يؤكد أن اثنين من كل ثلاثة مستهلكين يتعرضون لمخاطر سوء استعمال معلوماتهم الشخصية من خلال مشغلي مواقع الإنترنت.[1]

هذه التجاوزات دفعت بالتشريعات الحديثة في مجال التجارة الإلكترونية إلى وضع نصوص قانونية من شأنها حماية البيانات والمعلومات الشخصية للمتعامل الإلكتروني، حيث سنعمل من خلال هذا العنوان الفرعي إلى وضيح المقصود من البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني، ثم ننتقل إلى توضيح حماية سرية البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني، وهو ما نتطرق إليه على التوالي.

1-2 / حماية سرية البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني:

إن البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني تشكل جزءا من حياته، فلا يجوز الإفشاء بها للغير بقصد أو بدون قصد ولا يحق للباعة تداولها فيما بينهم في سبيل الترويج لسلع أو خدمات أخرى، كما لا يجوز للبائع نفسه باستخدامها إذا ما انتهت العلاقة العقدية بينهما.

فتدخل المشرع الجزائري من خلال قانون 18/05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية لينظم الحق في احترام البيانات الشخصية للمستهلك من خلال نص المادة 26 من نفس القانون، حيث أن المشرع ألزم المورد الإلكتروني الذي يقوم بجمع المعلومات الشخصية الخاصة بالزبائن ألا المعلومات الضرورية لإجراء المعاملات المتعلقة بعملية البيع بعد الحصول على موافقتهم، كما يجب عليه ضمان بقاء هذه المعلومات في أمان دون أن يتعرض إليها أشخاص آخرين خارج العلاقة التعاقدية، بحيث يجب عليه التعامل مع هذه المعطيات بسرية تامة والامتناع عن حفظ هذه البيانات خارج الوقت المسموح به"، باعتبار أن هذه المعلومات تعتبر من الحقوق الملازمة للشخصية طبقا لنص المادة 47 من القانون المدني بالإضافة

[1] -أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، سنة 2005، ص7

إلى ذلك نجد الدستور الجزائري في نص المادة 34 و39 نص على وجوب احترام الحق في الخصوصية.

2- حق المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية:

في التعاقد عن بعد، يفرض الطرف القوي شروطه على الطرف الضعيف دون أن يناقش هذا الأخير شروط العقد[1]، مما تولد عنه العديد من المشاكل في العقود لهذا يستوجب فرض حماية خاصة للمستهلك الإلكتروني باعتباره الطرف الضعيف في هذه العلاقة، وهو ما سيتم شرحه من خلال التعريف التالي:

***تعريف الشرط التعسفي:**

لم يرد المشرع الجزائري تعريفا للشرط التعسفي في قانون 05/18المتعلق بالتجارة الإلكترونية، لذلك كان لزاما علينا الرجوع إلى قانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية [2]، حيث عرف الشرط التعسفي في المادة 5/3 كما يلي: " الشرط التعسفي كل شرط أو بند بمفرده أو مشترك مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه إخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".

ومن خلال هذا النص نتبين بأن الشرط التعسفي هو ذلك الأمر أو الاتفاق الذي يفرضه المورد على غير أو المستهلك، نتيجة التعسف في استعمال هذا الأخير لسلطته الاقتصادية.

3- حق المستهلك الإلكتروني في العدول وإمكانية التعويض

حيث إن العدول تعرضا واضحا مع مبدأ القوة الملزمة للعقد مادام لا يسمح بالرجوع التام عن العقد، ويمكن تعريف حق المستهلك في العدول على أنه ميرة قانونية منحها المشرع

[1] -بخيت عيسى، أثر تشريعات الإستهلاك على مبادئ النظرية التقليدية للعقد، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد20، جوان 2018، ص114

[2] -قانون رقم 02/04، المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425، الموافق لـ 23 يونيو سنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية

للمستهلك عند إبرام العقد الإلكتروني للرجوع عن العقد، دون أن ينتج عن هذا الرجوع مسؤولية المستهلك.

ونظم المشرع الجزائري حق المستهلك الإلكتروني في العدول في المواد 11 و21 إلى23 من القانون 18-05، المتعلق بالتجارة الإلكترونية. حيث نص المشرع الجزائري على شروط ممارسة المستهلك الإلكتروني لحقه في العدول والتي تتمثل في احترام مدة أقصاها أربعة (04) أيام من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، وضرورة إعادة تغيير المنتوج، مع الإشارة لسبب الرفض وفقا لما نصت عليه المواد 22 و23 من القانون 05/18.

المطلب الثاني: الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال التجاري وما نجم عنها من تطور تغييرات في القوانين المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، الأمر الذي أدى ضرورة ضمان حماية جنائية للمستهلك الإلكتروني باعتباره الطرف الضعيف في التعاقد وأيضا الطرف الأكثر عرضة للاحتيال والغش والخداع....،

ولمواكبة هذا التطور وضع المشرع الجزائري قانون 05/18المتعلق بالتجارة الإلكترونية وذكر فيه الحماية الجزائية للمستهلك الإلكتروني وأيضا قانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والذي يسهم في تحقيق الحماية الجنائية للمستهلك.

وفي هذا المطلب سنتطرق إلى

- الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في (الفرع الأول)

و- الحماية الجزائية (الفرع الثاني) والتي أقرها المشرع

في قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

الفرع الأول: الحماية الجنائية من الجرائم التقليدية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

قد يقع المستهلك الإلكتروني ضحية لبعض الجرائم كالخداع والتحايل والغش، وهو ما دفع بالمشرع الجزائري إلى حمايته الجنائية من هذه الجرائم وسنذكرها تباعا كالتالي:

1/ جريمة الخداع

لم يعرف المشرع الجزائري الخداع وترك ذلك للفقه والذي عرفه البعض على أنه إلباس أمر من الأمور مظهر يخالف ما هو عليه[1].

1/1 -أركان جريمة الخداع

تتحقق هذه الجريمة بتوافر ركنيها المادي والمعنوي:

أ- الركن المادي: نجد أن صوره تتحقق في نص المادة 68 من قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك

وقمع الغش وتقوم سواء بالخداع أو محاولة الخداع المستهلك تكون بأية وسيلة أو طريقة كانت حول:

- كمية المنتجات المسلمة – تسليم المنتوجات غير تلك المعنية مسبقا.
- قابلية استعمال المنتوج – طرق الاستعمال والاحتياجات اللازمة.

ب- الركن المعنوي: جريمة الخداع جريمة عمدية به يشترط لتحقيقها القصد الجنائي وتوافر العلم والإرادة أي اتجاه إرادة الجاني أو محاولة خداع المستهلك وهو يعلم بأنه معاقب عليه قانونا ويقوم بذلك، وهذه الجريمة تقوم دون اشتراط توفر ضرر بالمستهلك كونها من جرائم الخطر.[2]

أحالت المادة 68 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش إلى المادة 429 ق ع ج بخصوص عقوبة هذه الجريمة، فيعاقب بالحبس من شهرين إلى ثلاثة سنوات حبس وغرامة من 2.000 دج إلى 20.000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين.

---

[1] -شعباني نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزيوزو، 2012، ص137.

[2] – بن سماعيل سلسبيل، الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الجزائري، كلية الحقوق، جامعة غرداية، مجلة المعالم للدراسات القانونية والسياسية – العدد الثاني – ديسمبر 2017، ص294.

أما إذا كانت الجريمة أو الشروع فيها قد ارتكبت بإحدى الوسائل المنصوص عليها في نص المادة 430 ق ع ج فتشدد العقوبة وترفع العقوبة مدة الحبس إلى خمس سنوات وغرامة إلى 500.000دج.

وهذا لا يمنع من قيام مسؤولية الشخص المعنوي عن جريمة الخداع أو محاولة وتوقيع العقوبات طبقا لنص المادة 18 مكرر ق ع ج وما يليها.

2- جريمة الغش

الغش هو احد أشكال الجرائم الالكترونية في مجال التجارة الالكترونية وفي نفس الوقت هو صورة من الجرائم الاقتصادية، أي أن الغش التجاري عبر الوسائط الالكترونية هو نفسه الغش التقليدي وبالتالي نتعرض لهذه الجريمة طبقا القواعد العامة.[1]

1/2 - أركان جريمة الغش: لقيام هذه الجريمة يجب توافر الركن المادي والمعنوي لها.

أ-الركن المادي: وتندرج صورها في نص المادتين 70 من القانون 09-03 والمادتين 431 -432 ق ع ج

وهي كما يلي:

-إنشاء مواد أو سلعة مغشوشة ويتحقق الغش بكل تغيير أو تشويه يقع على جوهر المادة سواء بتغيير عناصره الذاتية أو خلطه بمنتجات أخرى أو زيادة مادة أخرى.

- عرض المواد أو البضائع المغشوشة للبيع

- التعامل في مواد خاصة تستعمل في الغش وهذا ما نصت عليه المادة 431 فقرة 3 ق ع ج وهذا من اجل تكريس مبدأ وقاية الصحة العمومية كعنصر من عناصر النظام العام الواجب على الدولة حمايته لاستقرارها، وينتشر بشكل كبير في المواقع الالكترونية في ظل غياب الرقابة على السلع المعروضة [2]

[1] - خلوي عنان نصيرة، الحماية القانونية للمستهلك عبر الإنترنت، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013، ص92

[2] -كمال بلارو، الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الإلكتروني، مجلة البحوث في البحوق وقانون الأعمال، العدد 7، ديسمبر 2009، asjp، ص78

ب- الركن المعنوي: جريمة الخداع جريمة عمدية يشترط لتحقيقها القصد الجنائي وتوافر العلم والإرادة أي اتجاه إرادة الجاني إلى غش أو محاولة غش المستهلك وهو يعلم بأنه معاقب عليه قانونا ويقوم بذلك، وتعتبر هذه الجريمة من الجرائم الوقتية التي تقع بمجرد وقوع الغش أو استعمال المواد في الغش

2/ 2- العقوبات المقررة لجريمة الغش

بالرجوع إلى نص المادة 431 ق ع ج نجد أن عقوبة الغش هي الحبس من سنتين إلى خمس سنوات وغرامة من 10.000 دج إلى 50.000دج.

كما قد ترفع من 05 سنوات حبس إلى 10 سنوات والغرامة من 500.000دج إلى 1.000.000 دج إذا ألحقت المواد الغذائية المغشوشة أو الفاسدة بالشخص الذي تناولها أو قدمت له إلى مرض أو عجز عن العمل.

وهذا لا يمنع من قيام مسؤولية الشخص المعنوي عن جريمة الخداع أو محاولة وتوقيع العقوبات طبقا لنص وفي جميع الحالات يتم مصادرة المنتوجات والأدوات وكل وسيلة استعملت لارتكاب الجريمة.

أما إذا سبب الغش عاهة مستديمة أو مرض غير قابل للشفاء أو بتر احد الأعضاء أو احدث وفاة فيعاقب بالسجن المؤقت من 10 سنوات إلى 20سنة وغرامة من 1.000.000دج إلى 2.000.000 دج.

المادة 18 مكرر ق ع ج وما يليها.

3/جريمة النصب

تعتبر جريمة النصب أكثر الجرائم انتشارا وإضرار بالمستهلك في التجارة الالكترونية وهذا نتيجة التعاقد عن بعد عبر الوسائط الالكترونية والتي تخضع للقواعد العامة ولنص المادة 372 ق ع ج التي تحدد صور ركنها المادي[1].

[1] -نفس المرجع السابق، ص79

1/3 – أركان جريمة النصب: تقوم هذه الجريمة بتوافر ركنيها المادي والمعنوي

أ– الركن المادي:

تقوم جريمة النصب حسب المادة 372 ق ع ج بتوافر مجموعة من العناصر والمتمثلة فيما يلي:

– استعمال وسائل احتيالية: وتكون بإيقاع الضحية في الغلط وقد حدد القانون الوسائل المستعملة في الاحتيال والتي من بينها استعمال أسماء كاذبة أو صفات كاذبة أو استعمال سلطة خيالية أو اعتماد مالي خيالي...الخ، عبر الوسائط الالكترونية والتي يكون ضحيتها المستهلك الالكتروني[1].

– تسليم القيم: أي أنه لا نكون أم جريمة نصب على المستهلك الالكتروني إذا لم يكون الهدف من استخدام الأسماء أو 2 الصفات والوسائل السابقة هو تسليم القيم.

– سلب كل ثروة الغير أو البعض منها أو الشروع في ذلك أي يجب أن يتم سلب كل ثروة الغير أو البعض منها أو الشروع في ذلك أي يجب إلحاق الضرر بالضحية المستهلك.

ب–الركن المعنوي:

هي جريمة عمدية تتطلب توفر القصد الجنائي العام والخاص، بحيث يتمثل القصد العام في علم الجاني بأن الأفعال والأسماء والوسائل المستعملة الاحتيالية من شأنها خداع المستهلك وحمله على التسليم الثروة يعاقب عليها قانونا، أما القصد الخاص هو نية الاستيلاء على مال المستهلك أو حتى الشروع في ذلك.[2]

2/3 – العقوبات المقررة لجريمة النصب

بالرجوع لنص المادة 372 ق ع ج نجد إن عقوبة النصب هي الحبس من سنة إلى 05 سنوات وغرامة من 5.000دج إلى 20.000دج وتشدد العقوبة حسب المادة نفسها

[1] –لحسين بن شيخ، مذكرات في القانون الجزائي الخاص، دار هومة الجزائر، ص5، 2006، ص189.

[2] –بلارو كمال، المرجع السابق، ص80

الفقرة2 إذا لجأ إلى الجمهور بقصد إصدار أسهم أو سندات أو أذون...الخ وتصل مدة الحبس إلى 10 سنوات والغرامة إلى 200.000دج

الفرع الثاني: الحماية الجزائية في ظل قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

يتعرض المستهلك الإلكتروني أثناء التعاقد وبعده للعديد من المشاكل والمخاطر التي تمس خصوصيته، نظرا لاستعمال الوسائل الحديثة في التعاقد، وهو ما دفع بالمشرع الجزائري إلى وضع جزاءات في قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05 لحماية البيانات والمعطيات الألية للمستهلك الإلكتروني، وسنتطرق بإيجاز إلى ذكر الجزاءات التي أقرها المشرع في القانون السالف الذكر كما يلي:

1/ **<u>جزاء الإخلال بشروط الإشهار الإلكتروني</u>:** نصت المادة 40 من القانون 18-05 على ما يلي: " دون المساس بحقوق الضحايا في التعويض، يعاقب بغرامة من 50.000 دج إلى 500.000 دج كل من يخالف أحكام المواد 30 و31 و32 و34 من هذا القانون." نستشف من خلال نص المادة أنه في حالة مخالفة المورد الإلكتروني الشروط السابق ذكرها المستنتجة من نصوص المواد 30 و31 و32 و34 يتعرض لعقوبة تتمثل في غرامة مالية تنحصر بين 50.000 إلى 500.000 دج، دون أن تمس هذه العقوبة بحق المستهلك المتضرر في الاستفادة من تعويض نتيجة الضرر الواقع من طرف المورد الإلكتروني[1].

2/**<u>جزاء الإخلال بالالتزام بالإعلام في قانون 18-05</u>:** الجزاء المترتب على مخالفة الالتزام بالإعلام يستمد أساسه وخصائصه من الهدف من تقريره، وهو العمل على تنوير إرادة المستهلك لدى المتعاقد، ومن ثم فإن الإخلال به يعد أمرا ذا تأثير بالغ على رضا المستهلك الإلكتروني يؤدي إلى تعييب إرادته، لذا أو رد المشرع الجزائري في قانون18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على عقوبة جزائية تتمثل في غرامة مالية يبدأ تقديرها من 50.000 دج إلى 500.000 دج، بالإضافة إلى تمكين المشرع الجهات القضائية التي

[1] -أنظر المادة 39 من قانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

رفعت أمامها الدعوى القضائية أن تأمر جميع منصات الدفع الإلكتروني بمنع أي تعامل بخصوص تلك السلعة التي امتنع فيها المورد الإلكتروني بإعلام المستهلك وذلك خلال مدة لا تتجاوز 6 أشهر، وهذا عليه المادة 39 من القانون المذكور أعلاه.

3/ جزاء الإخلال بتسليم السلعة أو الخدمة في قانون 18-05:

نصت المادة 23 من قانون قانون 18-05: على ما يلي: " في حالة عدم احترام المورد الإلكتروني لآجال التسليم، يمكن المستهلك الإلكتروني إعادة إرسال المنتوج على حالته في أجل أقصاه اربعة (4) أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر.

وفي هذه الحالة يجب على المورد الإلكتروني أن يرجع إلى المستهلك الإلكتروني المبلغ المدفوع والنفقات

المتعلقة بإعادة إرسال المنتوج، خلال أجل خمسة عشر (15) يوما إبداء من تاريخ استلامه للمنتوج". من خلال هذا النص نستنتج أن المشرع الجزائري ألزم المورد الإلكتروني بتسليم المنتوج في الآجال المتفق عليها، وفي حالة تسلم المستهلك الإلكتروني المنتوج متأخرا عن الأجل المتفق عليه أجاز له المشرع إرجاع هذا المنتوج إلى المورد في أجل أقصاه 4 أيام يبدأ حسابها من يوم التسلم الفعلي للمنتوج أي من يوم وصول المنتوج إلى يد المستهلك الإلكتروني؛ بمعنى إذا مرت أربعة أيام ولم يرجع المنتوج إلى المورد اعتبر قد تنازل عن حقه المنصوص عليه في المادة المذكورة أعلاه.[1]

المبحث الثاني: دور الهيئات الإدارية والقضائية في إثبات حق المستهلك الإلكتروني

تعتبر حماية المستهلك الإلكتروني ورعايته في مقدمة الواجبات الأساسية للدولة الجزائرية بمختلف أجهزتها (الأجهزة الإدارية وأجهزة القضاء)

[1] –صراح خوالف، المرجع السابق، ص243

ونظرا لظهور التطورات الحديثة في مجال الاقتصاد والتجارة الإلكتروني التي نتج عنها عدة مظاهر وأساليب جديدة ومراكز قانونية جديدة كالمستهلك الإلكتروني الذي يستلزم حمايته قضاءا وعبر مختلف الأجهزة الإدارة لتوعيته وحمايته من المخاطر التي يكون ضحية لها أثناء استعماله أساليب التواصل الحديثة عبر شبكة الأنترنت، وفي هذا المبحث سنذكر أوجه الحماية القضائية ودور الأجهزة الإدارية في الجزائر لحماية المستهلك الإلكتروني من خلال:

المطلب الأول: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر

المطلب الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني من قبل الجهات القضائية

المطلب الأول: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك الإلكتروني

منح المشرع الجزائري صلاحيات للأجهزة الإدارية المختلفة لحماية المستهلك الإلكتروني، وهي أجهزة تابعة لوزارة التجارة وغيرها وسنذكر أبرزها على المستوى المركزي وعلى المستوى المحلي.

الفرع الأول: حماية المستهلك من قبل الهيئات الإدارية على المستوى المركزي

إن حماية المستهلك في الجزائر تكون بالدرجة الأولى من قبل وزارة التجارة، فتعد الجهاز الأول المكلف بها، وهي تهتم بتنفيذ العديد من المهام مثل تنفيذ نظام المراقبة السلع الغذائية والخدمات المرتبطة بها من زاوية ومراقبة مدى مطابقتها لمعايير الجودة والصحة والأمان، حيث تسعى من خلال تنوع المصالح والهياكل التابع لها ممثلة في وزير التجارة وما يتمتع به من صلاحيات وكذا الهياكل المركزية ومختلف مديريات الجهوية والولائية التي تسعى إلى حماية المستهلك وقمع الغش.

حيث نصت المادة 09 من المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في: 2002/12/21 المتعلق بتحديد صلاحيات وزير التجارة على أن يسهر الوزير على السير الحسن للهياكل المركزية واللامركزية والمؤسسات والهيئات التابعة لدائرتها الوزارية [1]

ومن بين الهيئات الإدارية التابعة لوزارة التجارة والمكلفة بحماية المستهلك هي:

-المديرية العامة لضبط النشاطات والتقنين.

-المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

كما توجد أيضا مصالح تابعة لوزارة التجارة من بينها:

-المديريات الولائية لوزارة الخارجية حيث تسهر على تنفيذ السياسة الوطنية في ميدان المنافسة والجدودة وكذا تنظيم التشريع المتعلق بالتجارة الخارجية والمنافسة.....

-المديريات الجهوية للتجارة وتتمثل مهامها في تأطير وتقسيم النشاطات الخاصة بالمديريات الولائية للتجارة، وأيضا تقوم بإنجاز التحقيقات الاقتصادية المتعلقة بالمنافسة والتجارة الخارجية والجودة وحماية المستهلك وسلامة المنتوجات [2]

كما توجد بعض الهيئات الأخرى وه متخصصة وتابعة لوزير الخارجية مثل:

-المجلس الوطني لحماية المستهلكين

-شبكة المخابرات والتحاليل النوعية.

الفرع الثاني: الهيئات الإدارية على المستوى المحلي

إلى جانب الهيئات الإدارية توجد أخرى محلية حيث تعمل على مراقبة المنتوجات والحفاظ على سلامة وأمن ومصالح المستهلك على المستوى المحلي وتتمثل في: الوالي – رئيس البلدية، كما توجد أيضا الجمعيات: وهي عبارة عن تجمع أشخاص طبيعيين أو

[1] -المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 21-12-2002، المتعلق بتحديد صلاحيات وزير التجارة، ج ر، ع 85، المؤرخة في: 2002/12/22، ص 11.

[2] – مضمون المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 09-11، المرجع السابق

معنويين على أساس التعاقد لمدة محدودة، حيث تلعب الجمعيات دور وقائي بنشر الوعي لدى المستهلك وتهدف إلى حمايته من الممارسات الماسة لحقوقه كما تضمن الدفاع عنها

ويتمثل الإطار القانوني لجمعيات حماية المستهلك في تأسيسها بموجب أول قانون خاص بالجمعيات هو القانون رقم 90-31 [1]المتعلق بالجمعيات، الذي من خلاله اعترف المشرع الجزائري بحق تأسيس الجمعيات، ونظراً لأهمية ودور الجمعيات بمختلف مجالاتها الناشطة في عملية التنمية في الجزائر، فقد مص الدستور 1990 على الاعتراف بإنشائها، كما جعل مهام الدولة تشجيع ازدهار الحركة الجمعوية، بحيث نصت المادة 41 منه على " أن حريات التعبير وإنشاء الجمعيات والاجتماع مضمون المواطن"، بالإضافة إلى ما نصصا عليه المادة 33 منه على أن: " الدفاع الفردي أو عن طريق الجمعية عن الحقوق الاساسية للإنسان وعن الحريات الفردية والجماعية مضمون."

ويتمثل دورها في الدفاع عن حقوق المستهلكين، وأيضا الحق في رفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة وذلك وفقا لقانون رقم 03/03 المتعلق بالمنافسة والأسعار.

المطلب الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني من قبل الجهات القضائية

لتوفير حماية أكبر للمستهلك عامة يستلزم تدخل الجهات القضائية واللجوء غليها لضمان حماية أكبر والحفاظ على حقوق المستهلكين وتمكينهم من الحماية الجنائية والتي تتم عبر القضاء فقط من خلال رفع دعوى أمام الجهات المختصة، حيث سنبين في هذا المطلب دور الجهات القضائية في حماية المستهلك الإلكتروني ومن هي هذه الجهات. وذلك عبر فرعين هما:

الفرع الأول: أمام القضاء الجزائري

الفرع الثاني: القضاء الدولي (التحكيم الإلكتروني)

[1] – قانون رقم 90-31 المؤرخ في: 1990/12/04، المتعلق بتنظيم الجمعيات الصادر بالجريدة الرسمية، عدد 53، الصادر بتارخ 1990/12/04.

الفرع الأول: أمام القضاء الجزائري

تتمثل الحماية القضائية للمستهلك أمام القضاء في رفع دعوى أمام الجهات المختصة، لضمان الحماية الجنائية وضمان حقوقه مثل ما نص عليها في القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية وقانون رقم 09-03، وللقضاء أهمية كبيرة في هذا الجانب، وسنحاول تبيان دور القاضي والنيابة في تحقيق هذه الحماية

أولا: دور القاضي في حماية المستهلك الإلكتروني

حيث إن النظر في النزاعات التي تمس المستهلك سواء في صحته أو سلامته أو أمنه، نتيجة الأضرار الناتجة عن الممارسات المنافية للتجارة من صلاحيات قضاة الحكم.

وعلى قضاة الحكم حينما ترفع دعوى من قبل المستهلك يجب أن يتعاملوا معه وفق معيار الرجل العادي المعروف في القانون المدني لتقدير مدى وجود الخطأ المعاقب عليه في القانون للعلاقة الاستهلاكية[1].

وللقضاة وفقاً لاختصاص المخول لهم في النظر في القضايا المرفوعة أمام المحاكم من قبل المستهلك للفصل فيها، وعليه إن كانت الدعاوى المرفوعة بالنزاعات التجارية ترفع أمام الأقسام المدنية والذي يكون مضمونها يتعلق بطلب تعويض أو تنفيذ العقود المبرمة في حين إذا كان موضوع رفع الدعوى جرائم معاقب عليها في القانون جنائياً فللمستهلك الخيار إما رفعها أمام القاضي الجزائي والتأسيس كطرف مدني أو يرفع دعواه أمام القضاء المدني.

ثانيا: دور النيابة في حماية المستهلك

باعتبارها هيئة قضائية عمومية فإن النيابة العامة هي المخولة قانوناً بتحريك الدعوى العمومية المراد بها الدعوى العمومية في تحريكها ورفعها ومباشرتها أمام القضاء نيابة عن المجتمع وتطالب بتطبيق القانون[2].

[1] -خاوي سعاد ، حماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر ، مذكرة انيل شهادة الماستر ، تخصص قانون أعمال ، جامعة حمد بوضياف المسيلة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، سنة 2020 ، ص 76 .

[2] -أنظر المادة 140 من دستور 1996.

حيث نص عليها قانون إجراءات الجزائية في الفصل الثاني من القسم الاول، وبتراجع الدولة في الحياة الاقتصادية دفع النيابة العامة في التدخل في مثل هذه التحديات التي تواجه فئة المستهلكين حاصة والمجتمع عامة.

الفرع الثاني: أمام القضاء الدولي(التحكيم الإلكتروني)

في حالة تعدد جنسيات الشركات التجارية الدولية وتعاملاتها مع المستهلك الإلكتروني فإنه يتم اللجوء إلى القضاء العادي أو الدولي عن طريق التحكيم الإلكتروني مثلا، فالتحكيم هو إجراء قضائي من نوع خاص، ويتم بأسلوب مشابه للقضاء، ويكون لحكم التحكيم قوة إلزامية على الأطراف بخصوص النزاع المطروح أمام هيئة التحكيم. وإن إجراءات التحكيم تتم وفقاً للقواعد الإجرائية التي يضعها مركز التحكيم أو المؤسسة التي تقدم خدمة الفصل في النزاع، والالتزام بالاتفاقيات الدولية. ويتم ذلك بإشراف المحاكم الوطنية فيما يتعلق بإجراءات التحكيم وعلاقته بالقانون الوطني لمكان التحكيم.

يجري التحكيم ضمن إطار قانوني دولي يتيح للأطراف حرية الاتفاق على تقديم النزاع إلى هيئة أو محكمة تحكيم، واستبعاد اختصاص المحاكم الوطنية فيما يتعلق بالنزاع، واختيار الأطراف للقانون الواجب التطبيق على موضوع النزاع، ويكون لحكم التحكيم حجية الحكم المقضي به، ويمكن الاعتراف به دولياً استناداً إلى اتفاقية نيويورك للاعتراف بأحكام التحكيم الأجنبية وتنفيذها لسنة 1958.

ويمتاز التحكيم التجاري الدولي بالعديد من المزايا التي أدت إلى زيادة ثقة الأفراد وتفضيله على القضاء ويعرف التحكيم الإلكتروني بأنه "عبارة عن نظام قضائي من نوع خاص، يتفق بموجبه الأطراف على إحالة النزاع وبشكل اختياري إلى طرف ثالث محايد (مقدم خدمة التسوية الإلكترونية)، لتعيين شخص أو عدة أشخاص (هيئة التحكيم الإلكتروني) لتسوية النزاع باستخدام وسائل الاتصال الحديثة وفقاً لقواعد تنظيمية ملائمة لموضوع النزاع وأسلوب التسوية، وذلك لإصدار حكم ملزم للأطر" [1]

[1] –د محمد سعيد أحمد إسماعيل، مرجع سابق، ص 489

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول موضوع الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر، نستنتج أن هنالك العديد من التشريعات التي سعى إليها المشرع الجزائري في إطار توفير الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في ظل ما يواجهه من مشاكل أثناء التعاقد عن بعد وفي مختلف مراحل إبرام العقد من شروط تعسفية نزلت بحقه، وأيضا ما يمسه من مخاطر لانتهاك خصوصيته والجرائم التي يتعرض لها من بعض التجار كالغش والاحتيال والنصب وأيضا الإعلانات المضللة التي تدعوه للتعاقد وتجذبه ليتعرض بعدها للخداع وكذا سلامة السلعة ومدى صحة الخدمة التي يتلقاها مقارنة بالخدمة المشهر لها وكيف يتم تسليم السلع وأهم المواعيد التي يلتزم بالتسليم فيها لكي يتمكن من الانتفاع من السلع التي تلبي حاجياته والمراد اقتنائها إلكترونيا.

وبطبيعة الحال موضوع حماية المستهلك الإلكتروني له أهمية كبرى عند المشرع الجزائري نظرا لأهميته في كل المجالات خاصة الاقتصادية، لكن كان عليه في البدء تسليط الضوء على أهم المفاهيم المتعلقة بحماية المستهلك الإلكتروني وضبطها، خلال جميع المراحل التي يتم إبرام العقد فيها أيضا، والفصل بين المستهلك العادي والإلكتروني بتخصيص قوانين لكل منهما خاصة أثناء التعاقد صحيح أنه هنالك تشابه بينهما لكن التعاقد عن بعد يختلف في الوسيلة المبرمة من خلالها وهي الإلكترونية وأيضا اتجاه التعاقد الإلكتروني نحو الدولية على غرار التعاقد في التجارة التقليدية فالتجارة الإلكترونية أوسع وأشمل وأسرع ومن خلال دراستنا للموضوع توصلنا إلى المشرع الجزائري قد قم بتقسيم الحماية إلى قسمين رئيسين وهي الحماية المدنية والجزائية وأيضا تضمين الحقوق التي يتمتع بها المستهلك الإلكتروني في باب الحماية المدنية، ففي الفصل الأول تبين من خلال المفاهيم التي تطرقنا لها للتجارة الإلكترونية والحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني أنها حماية منصوص عنها في أغلب التشريعات والجزائر انتهجت نفس نهج باقي الدول بتوليها

موضوع الحماية أهمية كبرى وذلك بتشريع قوانين لحماية المستهلك الإلكتروني سواء كان تلبية لحاجياته الشخصية أو المهنية وضمان مصالحه وعدم التعرض لها هذا بالنسبة للفصل الأول.

أما في الفصل الثاني تطرقنا إلى إبراز أهم النقاط في الحماية المدنية والجزائية حيث رأينا الحماية المدنية تنقسم إلى ثلاث محاور حسب موقع ابرام العقد وذلك إما قبل التعاقد أو أثناء أو بعده أما الجنائية فقسمها إلى الجنائية من الجرائم التقليدية والجزائية لأهم الجرائم الحديثة المتعلقة بالإشهار الإلكتروني المضلل وجزاء الإخلال بالشروط التعسفية وكذا تبيان دور القضاء والهيئات الإدارية في الوقاية والحفاظ على مصالح وحقوق المستهلك الإلكتروني. ولقد توصلنا في هذه الدراسة إلى النتائج والتوصيات الآتية:

أولا: النتائج

1- حماية المستهلك الالكتروني من قبل المشرع الجزائري واهتمامه الكبير له من خلال النصوص القانونية التي تهدف إلى ضمان حماية أفضل للمستهلك الإلكتروني في ظل غياب تشريع واضح ومفصل ودقيق، وما هو إلا انعكاس للنهج الذي اتبعته الجزائر بتخليها عن النظام الاشتراكي وتبنيها النظام اقتصاد السوق، كون أن المستهلك في ظل الاقتصاد الموجه يتمتع بحماية أكبر وفرص أقل من ناحية الوفرة والاختيار في مجال السلع والخدمات، كون الدولة هي المتحكمة في كل دواليب الاقتصاد الوطني.

2- وبالرجوع إلى تعريف التجارة الإلكترونية الذي ورد في المادة 6 نجده قد جاء مقتضبا باقتصاره على أن التجارة الإلكترونية هي النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية.

3- إقرار المشرع الجزائري عقوبات للمخالفات التي يتعرض لها المستهلك الإلكتروني حيث جاءت الجزاءات كلها مالية وهي عبارة عن غرامات فقط.

4- خطى المشرع الجزائري من خلال ق 18-05 خطوة كبرى وهي تصب في حماية المستهلك الإلكتروني هذا إلى جانب باقي القوانين التي تحكم المستهلك بصفة عامة إلا أنها تبقى غير كافية نظرا للتطور الهائل والسريع للتجارة الإلكترونية عبر مختلف الوسائل الإلكترونية.

ثانيا: الاقتراحات

- ضرورة تشكيل جمعيات خاصة بالمستهلك الإلكتروني وذلك بإعطائها صلاحيات واسعة نظرا لأهميته في ضمان استقرار أمن المستهلك وحمايته.
- وكذا انشاء مواقع لإرشاد المستهلك وتوعيته في مجال التعاقد عن بعد.
- ضرورة تدخل المشرع لسن قوانين جديدة تعمم التجارة الإلكترونية على كل الخدمات المقدمة إلكترونيا
- تشديد العقوبات نظرا لما يقابلها من مخاطر التي تمس المستهلك الإلكتروني وتضر بمصالحه.
- وهو ما يستلزم وضع قوانين جديدة كافية لحماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر من كل المخاطر والتهديدات التي تواجهه.

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المعاجم:

1. المعجم الوجيز الصادر عن مجمع اللغة العربية، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، سنة (1416 للهجرة، 1995 ميلادي).

الكتب:

2. أسامة أبو الحسن مجاهد، العاقد عن عبر الأنترنت، دار الكتب القانونية، مصر، طبعة 2002.
3. أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، سنة 2005.
4. أسامة عبد الحليم الشيخ، مجلس العقد وأثره في عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية –مصر 2008.
5. إلياس بن ساس ، التعاقد الإلكتروني و المسائل المتعلقة به ، مقال منشور في مجلة الباحث الصادرة عن كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، ع2، 2003 .
6. بشار طلال مومنين مشكلات التعاقد عبر الأنترنت، عالم الكتب الحديث، الأردن ط1، 2004.
7. خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية –دراسة مقارنة –الدار الجامعية الإسكندرية، 2007.
8. سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الأنترنت، دراسة مقارنة، ط 1، 2008، دار الكتب القانونية، مصر.

9. سلطان عبد الله محمود الجواري، عقود التجارة الإلكترونية والقانون الواجب التطبيق (دراسة مقارنة)، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان 2010.
10. سمير عبد السميع الأودن، العقد الإلكتروني، منشأة المعارف، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2005.
11. صالح المنزلاوي، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، سنة2006.
12. طارق عبد العال، التجارة الإلكترونية –المفاهيم والتجارب والتحديات والابعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية – الدار الجامعية، مصر، ط1، 2003.
13. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، الكتاب الأول، نظام التجارة الإلكترونية وحمايتها مدنيا، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية –مصر، 2002.
14. عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، طبعة 2، منشأة المعارف الإسكندرية، مصر، سنة 2008.
15. فادي محمد عماد الدين توكل، عقد التجارة الإلكترونية، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2010.
16. لحسين بن شيخ، مذكرات في القانون الجزائي الخاص، دار هومة الجزائر، 2006.
17. لزهر بن سعيد، النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية، دار هومة، ط 2، 2014، الجزائر.
18. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع إشارة لقواعد القانون الأوروبي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، ط2005.
19. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية – مصر، 2003 .

20. محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الفكر العربي، مصر، ط1، 2008.
21. محمد سعيد أحمد إسماعيل، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية(دراسة مقارنة)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، س2009م.
22. مناني فراح، العقد الإلكتروني وسيلة إثبات حديثة في القانون المدني الجزائري، دار الهدى عين مليلة –الجزائر، ط 2009.
23. موفق حماد عبد الله، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشورات زين الحقوقية، الطبعة 1، العراق، 2011.
24. هدى حامد قشقوش، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 2000 م.

المقالات:

25. بخيت عيسى، أثر تشريعات الاستهلاك على مبادئ النظرية التقليدية للعقد، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد20، جوان 2018.
26. بلمامي عمر، ملاحظات حول قانون رقم 18-05 الصادر في 10-05-2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة المحامي (منظمة المحامين ناحية سطيف) العدد 33، 2019، سطيف –الجزائر.
27. علي أحمد صالح المهداوي ، أثر خيار الرؤية في حماية المستهلك الإلكتروني – دراسة تحليلية في قانون المعاملات المدنية و القانون الإتحادي رقم 01 لسنة 2006 ، بشأن المعاملات و التجارة الإلكترونية و القانون الإتحادي رقم 24 لسنة 2006 بشأن حماية المستهلك ، مجلة الشريعة و القانون ، ع 42 ، أفريل 2010.

28. بن سماعيل سلسبيل، الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الجزائري، كلية الحقوق، جامعة غرداية، مجلة المعالم للدراسات القانونية والسياسية – العدد الثاني – ديسمبر 2017.

29. حمودي فريدة، خصوصية العقد الإلكترونيprivacy of the electronic contrat ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والقانونية، المجلد 57، العدد 4، السنة 2020، asjp، تاريخ النشر: 2020/06/15.

30. حمودي فريدة، خصوصية العقد الإلكتروني، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية، والاقتصادية، المجلد 57، العدد 4، السنة asjp2020 ، تاريخ النشر: 2020-06-15.

31. صراح خوالف، الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري، مجلة الفقه القانوني والسياسي، المجلد 01، العدد01 دون تاريخ اصدار.

32. كمال بلارو، الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الإلكتروني، مجلة البحوث في الحقوق وقانون الأعمال، العدد 7، ديسمبر 2009، asjp.

33. محمد سالم كريم، دور القضاء الدستوري في تحقيق مبدأ الأمن القانوني، جامعة القادسية، مجلة القادسية للقانون والعلوم السياسية، العدد: الثاني المجلد، ، كانون الأول 2017.

34. يمينة بليمان تطور قانون التجارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، المجلد 34، العدد 03، 2020، قسنطينة –الجزائر، ، تاريخ النشر: 2021-03-25.

المذكرات:

-الأطروحات:

35. خميخم محمد ، الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية ، دراسة مقارنة ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام ، جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، 2017

-الماجستير:

36. خلوي عنان نصيرة، الحماية القانونية للمستهلك عبر الإنترنت، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013.

37. شعباني نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012.

38. صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09: المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، 2014 .

39. قاسم الطائي، التجارة الإلكترونية والقانون واجب التطبيق (دراسة قانونية مقارنة) رسالة ماجيستير، مقدمة إلى كلية الحقوق، الجامعة الأمريكية، لندن، 2009.

40. محمد نايف محمود، أثر التجارة الإلكترونية وبعض المتغيرات الاقتصادية في تدفق رأس المال الأجنبي، دراسة مقارنة، رسالة ماجيستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2003.

41. هاني بن عيد النفيعي، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، 2011.

42. هبة ثامر محمود عبد الله ، عقود التجارة الإلكترونية –دراسة مقارنة – رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الحقوق ، جامعة النهرين ، بغداد 2006 .

-الماستر:

43. خاوي سعاد ، حماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر ، مذكرة انيل شهادة الماستر ، تخصص قانون أعمال ، جامعة حمد بوضياف ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، سنة 2020 .

النصوص القانونية:

44. الموجز التنفيذي لتقرير التنفيذ المتعلق بمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (1985-2013).
45. المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 1990/01/30 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، ج ر عدد 05 المؤرخة في 1990/01/31، الأمانة العامة للحكومة، المطبعة الرسمية، الجزائر، 1990 م.
46. قانون رقم 90-31 المؤرخ في: 1990/12/04، المتعلق بتنظيم الجمعيات الصادر بالجريدة الرسمية، عدد 53، الصادر بتاريخ 1990/12/04.
47. مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك باليغة الموسعة لسنة 1999 نيويورك 2003.
48. المادة الثانية من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني، رقم 85 لسنة 2001 م.
49. المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 21-12-2002، المتعلق بتحديد صلاحيات وزير التجارة، ج ر، ع 85، المؤرخة في: 2002/12/22.
50. قانون رقم 02/04، المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425، الموافق لـ 23 يونيو سنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية.
51. المادة 03 من القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المؤرخ في 25 فبراير، ج ر، عدد 15 سنة 2009.
52. القانون رقم 18-05 المؤرخ 24 شعبان عام 1439 هـ الموافق لـ 10 مايو 2018 م المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادرة في 16 مايو 2018.

53. المادة 37 من دستور الجزائري لسنة 2020، المؤرخ في 28 محرم عام 1442 هـ والموافق لـ 19 سبتمبر 2020، ج ر رقم 54.

54. Directive 92/ (CE) du parlement européen du conseil du 21mai 1992.concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, http://www.europa.eu.int/
55. Directive 97/7/ (CE) du parlement européen du conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des sommateurs en matière de contrats à = distance,J.O.C.E ،N° 1 144 du 4 Juin 1997 ،p.19-27.

المراجع الأجنبية:

56. Internet et commerce électronique Gestion juridique.Site web.Commerce électronique. Multimédia Lionel Bochurberg. https://www.eyrolles.com
57. Meryem Edderouassi.Le contrat électronique International.Droit.Université Grenoble Alpes, Français.P.36. https://tel.archivesouvertes.fr

فهرس المحتويات

شكـر وعـرفان _____
إهداء _____
مقدمة: _____ أ

الفصل الأول
الإطار النظري لحماية المستهلك الإلكتروني

تمهيد: _____ **2**
المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية _____ **3**
المطلب الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية _____ **3**
الفرع الأول: تطور التجارة الإلكترونية دوليا _____ 4
الفرع الثاني: تعريف التجارة الإلكترونية _____ 6
الفرع الثالث: خصائص التجارة الإلكترونية: _____ 10
المطلب الثاني: مفهوم العقود الإلكترونية _____ **12**
الفرع الأول: تعريف العقد الإلكتروني _____ 12
الفرع الثاني: خصائص العقد الإلكتروني _____ 15
الفرع الثالث: تمييز العقد الإلكتروني عن باقي العقود _____ 19
المبحث الثاني: ماهية المستهلك الإلكتروني ومبررات حمايته _____ **24**
المطلب الأول: مفهوم المستهلك الإلكتروني _____ **24**
الفرع الأول: تعريف المستهلك _____ 25
الفرع الثاني: تعريف المستهلك الإلكتروني _____ 27
المطلب الثاني: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني _____ **29**
الفرع الأول: تعريف حماية المستهلك الإلكتروني _____ 29
الفرع الثاني: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني _____ 31

الفصل الثاني
الآليات القانونية لحماية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر

تمهيد: _____ **34**
المبحث الأول: الحماية المدنية والجنائية للمستهلك الإلكتروني الجزائر _____ **36**

المطلب الأول: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر _____ 36
الفرع الأول: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني قبل التعاقد وبعد التعاقد _____ 36
الفرع الثاني: حقوق المستهلك الإلكتروني _____ 43
المطلب الثاني: الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر _____ 46
الفرع الأول: الحماية الجنائية من الجرائم التقليدية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر _____ 46
الفرع الثاني: الحماية الجزائية في ظل قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية._____ 51
المبحث الثاني: دور الهيئات الإدارية والقضائية في إثبات حق المستهلك الإلكتروني _____ 52
المطلب الأول: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك الإلكتروني _____ 53
الفرع الأول: حماية المستهلك من قبل الهيئات الإدارية على المستوى المركزي_____ 53
الفرع الثاني: الهيئات الإدارية على المستوى المحلي_____ 54
المطلب الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني من قبل الجهات القضائية _____ 55
الفرع الأول: أمام القضاء الجزائري _____ 56
الفرع الثاني: أمام القضاء الدولي(التحكيم الإلكتروني)_____ 57
الخاتمة:_____ 59
قائمة المصادر والمراجع _____ 63
فهرس المحتويات _____ 70
ملخص: _____

ملخص:

مع التطور التكنولوجي واستعمال الوسائل الإلكترونية وشبكات الإنترنت، نتج عنه عدة تغييرات في التجارة ، والتي برز عنها ما يسمى بالمبادلات الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، المستهلك الإلكتروني، التعاقد عن بعد، المورد...وغيرها من المفاهيم والمصطلحات الحديثة.

ويعتبر المستهلك من أبرز وأهم العناصر في الاقتصاد الدولي ، واهتمت به كل الأنظمة القانونية بالعالم ، وتطورت وسائل حمايته بمرور الزمن ، وكان ولازال من المواضيع الهامة في المجتمعات الدولية.

إن حماية المستهلك الالكتروني تستوجب إحاطته بكافة الوسائل والآليات القانونية ، لتوفير له الحماية الكافية ، وتضمن مصالحه ، وحقوقه.

توجهت أغلب الدول في إطار الحماية إلى آليات قانونية ومنها الجزائر، حيث حاولت أن تُجاري الدول التي سبقتها في مجال حماية المستهلك الإلكتروني ، وذلك لضمان حقوقه في ظل الانفتاح الرهيب على الأسواق الإلكترونية وإبرام العقود عن بعد، ، تلبية للرغبات الشخصية و المهنية للمستهلك الإلكتروني ، وأيضا لحمايته الجنائية ، ضد كل الجرائم الماسة بخصوصيته ، وحقه في الأمن من أخطار التجارة الإلكترونية ، و الإخطار التي تمسه خلال إبرامه للعقود الإلكترونية.

وشهدت الجزائر مؤخرا تطوراً في تشريع القوانين الخاصة بحماية المستهلك وضمان مصالحه، نظرا لأهمية ومكانة المستهلك الإلكتروني على جميع المستويات الاقتصادية ، الاجتماعية والسياسية.

الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية– المستهلك الإلكتروني– التجارة الإلكترونية– العقد الإلكتروني.

Abstract:

With technological development and the use of electronic means and Internet networks, it has resulted in several changes in commerce, which have emerged from so-called electronic exchanges, e-commerce, e-consumer, remote contracting, supplier... and other modern concepts and terminology.

The consumer is one of the most prominent and important elements of the international economy, and all the world's legal systems have paid attention to it, and its means of protection have evolved over time, and it has been and continues to be an important topic in international societies.

The protection of the electronic consumer requires that it be informed by all legal means and mechanisms to provide it with adequate protection, safeguarding its interests and rights.

Most States have approached legal mechanisms, including Algeria, within the framework of protection. e-consumer protection ", in which it tried to conduct its predecessors in the area of e-consumer protection, In order to guarantee its rights in light of the terrible openness to electronic markets and the conclusion of remote contracts to meet the personal and professional desires of the electronic consumer, and also for his criminal protection, against all crimes that are pernicious to his privacy, his right to security from the dangers of electronic commerce, and the notification that affects him during his conclusion of electronic contracts.

Algeria has recently witnessed an evolution in the legislation on consumer protection and safeguarding of consumer interests, given the importance and standing of e-consumers at all economic, social and political levels.

Keywords: Legal Protection - Electronic Consumer - Electronic Commerce - Electronic Contract.