

حماية المستهلك الإلكتروني في الشق المدني عبر الأنترنت وفقاً للتشريع الجزائري

Electronic consumer protection in the civil aspect of the Internet in accordance with Algerian legislation• ط.د. درديش براهيم^{1*}، أستاذ الدكتور نسييل عمر²¹ كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة غرداية، مخبر السياحة، الاقليم والمؤسسات بجامعة غرداية (الجزائر)**derdiche.brahim@univ-ghardaia.edu.dz**² كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة غرداية، (الجزائر) **omarnessil@yahoo.fr**

تاريخ النشر: 2026/04/22

تاريخ القبول: 2026/03/27

تاريخ الاستلام: 2026/03/08

ملخص:

حماية المستهلك الإلكتروني في ظل التطور الرقمي تفرض تحديات عديدة على المشرعين، مما يستدعي باستمرار مراجعة ودراسة مدى تلاؤم التشريعات مع هذا التطور المتسارع، خاصة في ظل المخاطر المتزايدة، ولضمان حماية فعالة للمستهلكين، يصبح من الضروري تحسين آليات متابعة الإخلال بالعلاقة العقدية من قبل المنتج أو التاجر، وإدراج ضوابط أكثر صرامة ودقة ضمن القوانين المختصة. ذلك يشمل أيضاً توفير تفاصيل مكثفة للتعامل بفعالية مع البيئة الافتراضية، التي باتت من الضروري فهم حدودها وإدراك أبعادها بشكل أعمق.

كلمات مفتاحية: حماية المدنية، المستهلك الإلكتروني، الأنترنت، العقد الإلكتروني، المنازعة المدنية للمستهلك.

Abstract:

Protecting the electronic consumer in light of digital development creates several challenges for the legislator, which always prompts renewed study on the extent to which legislation keeps pace with this development, in light of various increasing risks. To ensure strong protection, it is necessary to develop methods to follow up on violations of the contractual relationship by the producer or merchant, adopt more stringent controls in private laws, and provide greater detail in a virtual world whose surroundings we desperately need to know.

Keywords: Civil protection; electronic consumer; Internet; electronic contract; consumer civil dispute.

شهدت الجزائر نقلة نوعية في شتى مناحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية، خاصة مع فتح السوق والتخلي تدريجياً على النظام الاشتراكي، والتوجه لاقتصاد السوق الذي سمح بتدفق السلع والمنتجات، وانتعاش المبادلات التجارية، سواء الداخلية أو الخارجية، وتطور وسائل نقل هاته المنتجات، حتى المعاملات المبرمة بين الأفراد و التجار والحرفين أو المنتجين، فقد شهدت تطوراً تقنيا وعلمياً لإبرام عدة عقود و ما يميزها أنها تتسم بالسرعة والسهولة، حيث كان في الماضي القريب تبدوا أمور مستحيلة، حيث تتم المعاملات بين الغائبين والحاضرين على حد سواء ولكن باستعمال وسائل تقنية حديثة .

لقد دفع التطور التكنولوجي، وخصوصاً في المجال التجاري وعلى رأسه التجارة الإلكترونية التي شهدت نمواً ملحوظاً، المشرع الجزائري إلى توجيه اهتمامه نحو ملاءمة القوانين مع هذا التقدم، تهدف هذه الخطوة إلى تعزيز النظرية التقليدية التي لم تعد قادرة على توفير الحماية الكافية للمستهلك، لا سيما أن العقد الإلكتروني يمر بمراحل متعددة قد تؤدي إلى انتهاك حقوق المستهلك المكفولة قانونياً ما يترتب عليه التزامات محددة.

لتحقيق الحماية، سواء كانت جزائية أو مدنية، يتم استخدام الآليات المناسبة لضمان تنفيذها ومع ذلك، سيركز هذا البحث فقط على حماية الحقوق في الجانب المدني، والذي يتمثل في مجموعة الضمانات التي أقرها المشرع الجزائري للمستهلك الذي يعتمد على التقنيات الحديثة لإبرام عقود عبر الإنترنت، بالتالي، تتجلى المخاطر المحيطة بالمستهلك في التأثيرات السلبية التي قد تنجم عن الطرف الثاني في المعاملة، وهو التاجر أو المنتج أو المورد أو صاحب الحرفة، بحسب طبيعة العقد.

فالإشكالية المطروحة حول مدى إمكانية المشرع في حماية حقوق المستهلك الإلكتروني المدنية في إطار

العقود التي تتم عبر الانترنت ؟.

للإجابة على هذه الإشكالية وتبسيط كيفية تحليلها، قدمنا عدة إشكاليات فرعية :

- ما هي المعاملات التي تبرم عبر الانترنت ؟

- من هو المستهلك الإلكتروني الذي يبرم العقود عبر الانترنت ؟.

- ما هي الضمانات التي قدمها المشرع الجزائري لحماية المستهلك الإلكتروني ؟.

ولمناقشة الإشكالية والفرضيات المطروحة قسمنا ورقتنا البحثية إلى مبحثين أساسيين، حيث سنركز في المبحث الأول على ماهية المعاملات حول شبكة الانترنت، ونتطرق في المبحث الثاني إلى الحقوق والضمانات التي كرسها المشرع لحماية المستهلك الإلكتروني في شقه المدني .

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للمعاملات الإلكترونية عبر الأنترنت :

كان لابد من معرفة عنصرين أساسيين هما الأنترنت كوسيلة متطورة والعقود الخاصة بالمستهلك الإلكتروني قبل الخوض في أصل الورقة البحثية وهو البحث عن جميع السبل والآليات لضمان حقوقه في التشريع الجزائري.

المطلب الأول: مفهوم المعاملات عبر شبكة الأنترنت.

في بداية بحثنا هذا أردنا شرح وتوضيح الشبكة التي تتحكم في الأنترنت سواء الوطنية أو الدولية، فبدون هذا التعريف والتوضيح لا يمكن التوصل لإبرام عقود إلكترونية، ذات طابع تجاري أو مدني، إذن الأنترنت تلعب دور بالدرجة الأولى كرابط أساسي لإبرام العقود الإلكترونية التي تستخدم مخرجات التقنيات العلمية الحديثة .

الفرع الأول : التعريف المفاهيمي للأنترنت .

« inter » أ- التعريف اللغوي : كلمة انترنت مصدرها إنجليزي متكونة من شقين الأول يحمل كلمة

تعني الاتصال أما الكلمة الثانية تعني

« net » بمعنى الشبكة¹ وهو ما يمثل ربط الاتصال بالشبكة .

ب- التعريف الاصطلاحي: لا يوجد تعريف موحد متفق عليه وإنما هناك اجتهاد من البعض لإعطائها

تعريف مناسباً، لأن الأمر تقني يحتاج إلى طابع تقني أكثر منه قانوني.

فهناك من اعتبرها شبكة هائلة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة فيما بينها بواسطة خطوط الهاتف عبر العالم² .

إذن نلاحظ أن الشبكة تحتاج لمخرجات قصد ربط الكمبيوتر بمعنى الأنترنت لوحدها تكون عاجزة عن تأدية دورها سواء في إبرام العقود أو حماية المستهلك .

وعرفها آخرون أنها الشبكة التي تسمح بانضمام شبكات معلوماتية ذات أشكال مختلفة في إطارها بفضل استخدام البروتوكول الوحيد والبريد الإلكتروني والصفحات والمعلومات والآراء وكذلك بنوك المعلومات هذا التعريف تقني وأكثر وضوحاً وربطاً للعملية التي تنجز عن طريق الأنترنت، فهذا التعريف وسع من نطاق الشبكة إلى شبكات، وبين إستخداماتها تكون عبر وسائل تقنية معينة، ذكر منها : البريد الإلكتروني والصفحات

1 تجد هذا الشرح والتعريف لدى بن جديد فتحي، حماية حق الخصوصية أثناء التعاقد عبر الأنترنت ،مجلة القانون ،العدد الثالث، جوان 2012، ص02

² أسامة أبو الحسن مجاهد، التعاقد عبر الأنترنت ،دار الكتب القانونية ،مصر، 2005، ص40

، وبنوك المعلومات ، ونرى بأنه الأقرب إلى الواقع الافتراضي الذي نعيشه ونبرم فيه مختلف تعاملاتنا على مستواها ، مما يجعلها ذات علاقة وطيدة بالمستهلك الإلكتروني الذي يجدها نافذة حقيقية لأداء الدور المنوط بها .

الفرع الثاني :علاقة الانترنت بمبررات حماية المستهلك الإلكتروني .

باعتبار الانترنت ضرورة حتمية طغت على معظم المعاملات العقدية ، مما يستوجب وضع ميكانيزمات فعالة لحماية المستهلك الإلكتروني ، وهذا راجع في الأصل لضعف المستهلك ونقص خبرته ، مما ينتج عنها استغلاله وربط هذه العلاقة بعقد يوصف بأنه قد يكون بالكاد مدعنا في العقد ، وهذا يحدث نوع من إضعاف المستهلك وهذا ما سنتناوله .

شبكة الانترنت كوسيلة أساسية التي تستعمل للتعاقد حيث تستعمل وسائل تكنولوجيا مختلفة¹ ، وهذه الآلية قد تهدد العقد في حد ذاته من حيث التأكد من المنتج المعروض على مستواها ، والتأكد حتى من الموقع في حد ذاته الذي يشكل هاجسا بالنسبة للمستهلك الإلكتروني ، وبالنسبة لكسب الثقة للمستهلك تبقى ضئيلة ، وهو ما يضرب العلاقة العقدية في الصميم ، حتى الوسائل المستعملة لتنفيذ بنود العقد قد يحصل خلل في شبكة الانترنت ، مما يعطل استفادة المستهلك من فوائد العقد ، نهيك عن تعرضه لاحتيال والغش في كل مراحل العقد وهو الذي سنتناوله لاحقا بالتفصيل للوصول لبيئة آمنة .

المطلب الثاني:العقود الإلكترونية الخاصة بالمستهلك :

البيئة الرقمية التي يعيشها العالم ، أثر على التحول من حيث طريقة المعاملات من مستهلك يتعامل بطريقة تقليدية لتلبية حاجياته إلى مستهلك يطلق عليه المستهلك الإلكتروني الذي يعتمد على وسائل وتقنيات حديثة في إبرام عقود حيث نعمل على إيجاد العلاقة بين إبرام هذا النوع من العقود وانتعاش التجارة الإلكترونية وأثرها على المستهلك ، لن يتأتى ذلك إلا بالتطرق معرفة ماهية العقود .

الفرع الأول:التعريف المفاهيمي للعقد الإلكتروني :

بالنسبة للمشرع الجزائري في القانون المدني لم يضبط تعريف خاص بالعقد الإلكتروني هذا خلافا بل تم النص عليه فقط في قانون خاص بالتجارة الإلكترونية ، وفقا لقانون 05-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 في مادته السادسة الفقرة 02² " العقد الإلكتروني بمفهوم القانون 04-02 ، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ، ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني ."

¹ خالد ممدوح إبراهيم ، إبرام العقد الإلكتروني ، الطبعة الثانية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، 2011 ، ص 420.

² أنظر أحكام نص المادة 06 الفقرة 02 من القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، ج ر العدد 28 ، الصادرة بتاريخ: 16 ماي 2018

، وهو نفس توجه التشريع الأردني الذي عرفه استنادا لنص المادة 02 من قانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لسنة 2001: "الاتفاق الذي يتم إنعقاده بوسائل إلكترونية كلياً أو جزئياً"¹.

أي أن حسب هذا التعريف لا يشترط أن تكون كل المعاملة عبر الوسائل الإلكترونية، بل يكفي إثبات قيام التصرفات عبر هذه الوسائط لاعتبارها إلكترونية .

كما أن الفقه له دور مهم في تعريف وضبط خصائص العقد الإلكتروني، بتعريفه كما يلي: " اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول على شبكة دولية لاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة ومرئية، وبفضل التفاعل بين الموجب والقابل"² .

وعليه لا اختلاف بين التعريف الفقهي والتعريف التشريعي، إلا أنه يلاحظ أن التعريف الفقهي كان أكثر دقة بالتطرق إلى تفاصيل مثل الإيجاب والقبول وتحديد أنواع وسائل الاتصال، سواء كانت مسموعة أو مرئية، هذا ما يؤكد حسب نظرنا أسبقية الفقه في تفسير المعاملات بجميع أنواعها وإعطاء ضوابط خاصة بها، وهذا ما يدعم النص التشريعي .

ثانيا : خصوصيات العقد الإلكتروني : يمكن أن يكتسب العقد الإلكتروني بعض الخصوصيات التي تميزه عن العقد التقليدي :

1-قيام العقد بين غائبين :التكنولوجيا الحديثة مكنت من إبرام عقود في زمن واحد ومكان مختلف ،يعني بين غائبين³ وهذا ما سيطرح عدة إشكالات مستقبلا عند تنفيذ العقد إذا لم تحدد الالتزامات بدقة.

2-إبرام العقد يكون عن بعد : تتيح الوسائل الحديثة إبرام عقد عن بعد سواء في داخل دولة واحدة أو بين عدة دول وهو ما يحقق الغاية القائمة لأجله وهي تحقيق الأرباح بأقل التكاليف⁴ .

فأكثر القوانين التي دلت على هذا المعنى ،تعريف قانون المستهلك الفرنسي الصادر بتاريخ 26 جويلية 1993 على أنه " كل بيع لمال أو أداء الخدمة يبرم دون الحضور المادي المعاصر لأطراف بين مستهلك ومهني يستخدمان لإبرام هذا العقد أي وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال عن بعد والواردة على سبيل الحصر".

لأن المشرع الفرنسي فتح المجال لإبرام هذا النوع من العقود ولكن بصفة حصرية للوسائل المستخدمة.

¹تجد هذا التعريف عند خلوي نصيرة ،عنان كريم ،حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ،دراسة مقارنة ،مجلة تجسير للبحوث والدراسات ،المجلد 01 ،العدد 02 ،السنة 2021 ،ص09

²خلقي عبد الرحمان ،حماية المستهلك في القانون الجزائري ،مجلة الدراسات حول فعالية القاعدة القانونية ،المجلد 01،سنة 2017 ،ص10.

³خلقي عبد الرحمان ،حماية المستهلك في القانون الجزائري:مرجع سابق ،ص 11.

⁴ الجمال سمير حامد عبد العزيز ،التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة ،دراسة مقارنة ،دار النهضة العربية ،سنة 2006 ،ص67.

3-حضور العقد الإلكتروني لمبادئ وضوابط المستند الإلكتروني ومدى حجته لقبول التصرفات المبرمة على أساسه ،وهو ما يقابله في العقد التقليدي الورقة العادية سواء كانت عرفية أو رسمية .

الفرع الثاني :عقد البيع الإلكتروني نموذجاً للعقود المبرمة للمستهلك الإلكتروني :

عقد البيع الإلكتروني نتخذه نموذج تطبيقي نستعمله لاستخلاص أهم الإجراءات المتخذة لإبرامه والطابع الحمائي للمستهلك الإلكتروني.

سننتقل لتوضيح الإجراءات السارية المفعول لإبرام عقد البيع الإلكتروني بالنسبة للمشرع الجزائري .

أولاً:مرحلة التفاوض : سيتم التطرق لاحقاً في المبحث الثاني إلى عنصر الإعلام الذي يندرج ضمن مرحلة التفاوض قبل إبرام العقد ،لذا سنركز فقط على نص المادة 10 من القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية¹ ،حيث تم اشتراط توثيق العقد الإلكتروني ومصادق عليه من طرف المستهلك الإلكتروني ،حيث يتم التعاقد بين غائبين وهي أهم خاصية للعقد الإلكتروني مع تطابق الإرادتين ،وكل مراحل التفاوض ليست ملزمة لأي طرف ،ما يدل أن الانسحاب وارد من أي طرف ،استثناء إذا ترتب على الانسحاب أضرار خاصة للمستهلك بصفته الطرف المحمي والضعيف ،والضرر يطبق عليه المسؤولية التقصيرية² لعدم انعقاد العقد . وباستثناء المرحلة الأخيرة من التفاوض ترتب مسؤولية عقدية³ .

ثانيا : تطابق الإيجاب والقبول الإلكترونيين :

لا يخرج عقد البيع الإلكتروني عن القاعدة العامة التي تقتضي تطابق الإيجاب والقبول ،وهذا ما أقرته نص المادة 59 من القانون المدني الجزائري⁴ .

فالإيجاب الإلكتروني تكون له أشكال إلكترونية يجب توضيحها في الإرادة التي يقدمها صاحب العرض كنوع المنتج وكميته .

أما القبول هو تصرف يأتي كرد على الإيجاب والإرادة الأولى ،وهناك خانة خاصة في البيع الإلكتروني للتعبير عن إرادة القبول المصرح بها .

ثالثاً :توفر شروط البيع الإلكتروني :

¹ أنظر نص المادة 10 من القانون 05-18 ،المرجع السابق .

² محمد حسنين منصور ،المسؤولية الإلكترونية ،دار الجامعة الجديدة للنشر ،2003 ص62.

³ محمد عبد الظاهر الحسين ،المسؤولية القانونية في مجال شبكات الانترنت ،دار النهضة العربية ،2002 ،ص98.

⁴ أنظر نص المادة 59 من القانون المدني الجزائري ،الأمر رقم :58-75 المؤرخ في 16 سبتمبر 1975،المعدل والمتمم بالقانون رقم 05-07 المؤرخ في 13 ماي 2007،الجريدة الرسمية العدد31،الصادرة في 13 ماي 2007..

هي الشروط الكلاسيكية لإبرام العقد التقليدي، مع بعض الاستثناءات التي سيتم التطرق إليها .

1- توفر الأهلية : أهلية التعاقد في البيع الإلكتروني تجد صعوبتها في البيئة الإلكترونية لصعوبة التأكد من نقص أهلية المتعاقد¹، وهو ما دفع المشرع الجزائري إلى إصدار قانون يساعد على التأكد من المتعاقدين، وهو قانون 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، وحسب النصوص التالية، المادتين 06 و 08 منه²، حيث تم تكريس آلية حماية .

2- الاستثناءات الواردة على عقد البيع الإلكتروني .

أ- توفر الشكلية : تعتبر الشكلية في إبرام العقود كعائق لإبرام العقود، خاصة في البيع العقاري لأن الشكلية كشرط للانعقاد وليس للإثبات .

ب- إثبات معاملة البيع الإلكتروني تكون بطريقة خاصة باعتبار التوقيع يكون إلكترونيا، وعليه تم تخصيص قانون خاص بالتوقيع الإلكتروني .

ج- وسائل الدفع أصبحت إلكترونية عبر الحاسب والانترنت .

عدم تطرقنا للشروط الأخرى وأركان العقد لأنها تخضع في مضمونها لنفس أركان وشروط العقد التقليدي، كالغلط والتدليس والإكراه والغبن والمحل والسبب .
فتجنبنا التكرار وركزنا على الأهم في عقد البيع الإلكتروني .

3- مرحلة تنفيذ عقد البيع .

وصلنا لمرحلة وجب التفرقة في مضمون عقد البيع الإلكتروني، إذا كان منصبا حول المعاملات الخدمية فيكفي الدفع وتلقي الخدمة، أما إذا كانت المعاملة منصبة حول تسليم مادي، فنعود إلى تطبيق الطريقة التقليدية وهو نوع من التحول من البيئة الرقمية إلى البيئة العادية، التي تؤمن بالتسليم المادي كوسيلة لتنفيذ بنود³ العقد الإلكتروني .

أ- ما يميز التزامات البائع الإلكتروني عن البيع التقليدي .

حيث سنركز على البائع باعتباره الطرف القوي في العلاقة وورقتنا البحثية تركز على الضمانات التي يتلقاها المستهلك الإلكتروني كما يلي:

أ-1- تقديم العرض التجاري إلكترونيا .

¹ بشار محمود دودين، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الانترنت، رسالة ماجستير، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص153.

² أنظر نصوص أحكام المواد 06-08، من القانون 04-15، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ر العدد 06، المؤرخة في 10 فيراير لسنة 2015.

³ برني نذير، العقد الإلكتروني على ضوء القانون المدني الجزائري، مذكرة تخرج لنيل إجازة المدرسة العليا للقضاء، الجزائر، 2006، ص37.

وهذا ما أكدته نص المادة 10 من القانون رقم 05/18¹ المتعلق بالتجارة الإلكترونية التي أعطت مفهوما عن الواقع المعمول به ، بدون عرض لا يمكن للمستهلك الإطلاع على تفاصيل العرض وبالتالي لا يمكنه اتخاذ قرار الموافقة على إبرام العقد ، فالعرض ضرورة تفرضها طبيعة المعاملة بالدرجة الأولى.

أ-2- أداء مضمون العقد:

ما يميز العقد الإلكتروني في البيع هو عنصر التسليم الذي يكون عبر وسائل متطورة كالبريد إذا كان ماديا ، أما إذا كان مرتبط بخدمات على أجهزة الإنترنت فيكون تسليمها لانتفاع بها من ناحية الخدمات ، كالتزويد بخدمة المضادات للفيروسات ببرامج يتم إرسالها وتحميلها مباشرة في نظام معلوماتي أو إرسال الرمز السري للاستفادة من الخدمة المتفق عليها ، بمجرد الدخول يكون قد تم التسليم الإلكتروني للاستفادة به .

وهنا يجدر الإشارة إلا أن التسليم الإلكتروني يجب أن يكون من طرف المورد دون أي عائق ، مع المحافظة عليه وهو ما أقرته نص المادة 167 من القانون المدني² ، وهو ما يندرج ضمن تحمل مسؤولية المنتج أو المورد قبل تسليم الشيء المبيع ، وتحمل تبعات هلاكه سواء كلياً أو جزئياً .

ب- ما يميز التزامات المشتري الإلكتروني عن المستهلك التقليدي :

1- الدفع مقابل تسلم السلعة أو أداء الخدمة .1-

باعتبار الدفع ركناً أساسياً في عقد البيع الإلكتروني فتخلفه أو عدم الدفع يرتب البطلان المطلق .

1-1 وقت الدفع : وقت الدفع وميعاده لا يدخل في النظام العام ، حيث يمكن لأطراف العقد الاتفاق

على تأجيل عملية الدفع ، حسب ما أقرته أحكام نص المادة 16 من القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، حتى أن المادة 27 الفقرة الثالثة³ حيث حددت وسائل الدفع الإلكتروني المتاحة المستعملة .

1-2 وجوب تسلم الشيء أو الخدمة .

حيث يعتبر هذا الالتزام إجبارياً حسب ما ورد في أحكام نص المادة 17⁴ من القانون 05-18 ، وهو إجراء حمائي بالنسبة لكلا المتعاقدين ، فيعتبر حق وحماية بالنسبة للمشتري (المستهلك الإلكتروني). ووسيلة لإثبات بالنسبة للمورد أو البائع حسب الحالة .

¹ أنظر نص المادة 10 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، المرجع السابق .

² أنظر أحكام نص المادة 167 من القانون المدني الجزائري ، المرجع السابق .

³ أنظر أحكام المادتين 16-17 من قانون التجارة الإلكترونية 05-18 ، المرجع السابق .

⁴ أنظر أحكام نص المادة 17 من القانون 05/18 ، المرجع نفسه .

المبحث الثاني: الضمانات والحقوق المدنية لحماية المستهلك الإلكتروني.

المشرع الجزائري كغيره من التشريعات المقارنة رتب للمستهلك الإلكتروني عدة حقوق مكفولة وملزمة للتاجر أو المنتج، وتحمي المستهلك الإلكتروني من عمليات الغش والاحتيال بطرق عمدية أو غير عمدية ولرفع الجهالة على التصرفات التي يقوم بها المستهلك سواء كانت هذه الحقوق أثناء فترة التفاوض أو في مرحلة تنفيذ العقد، باعتبار المستهلك الحلقة الأضعف في العلاقة العقدية، والتاجر كمهني محترف، مما يفرض توضيح هذه الحقوق لإعطاء التوازن للمعاملة¹، وذلك للتخلص من سلبية النفور من المعاملات الإلكترونية وجذب المستهلك لاستخدامها وتضمن له وسائل الأمان والحماية.

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث، الذي قسمناه إلى مطلبين أساسيين، المطلب الأول سنركز على الحقوق المكتسبة للمستهلك الإلكتروني وفقا للقانون والضمانات المقدمة، في المطلب الثاني سنتحدث عن الدعوى المدنية كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني.

المطلب الأول: الحقوق المقررة للمستهلك الإلكتروني.

هي مجموعة من الحقوق أقرها القانون المدني لفائدة المستهلك الإلكتروني، يمكن التطرق إليها على النحو التالي، بحيث أننا لا نراعي في ذكر الحقوق إلى مراحل العقد، وما يهمنا في هذا الموضوع هو حصول المستهلك على حقوقه والاستفادة منها، ولا يكون طرفا جاهلا في المعاملة العقدية، في أي مرحلة كانت عليها المعاملة العقدية في شقها المدني.

الفرع الأول: ضرورة إعلام المستهلك الإلكتروني وحقه في العدول :

باعتبار المستهلك التقليدي يتحصل على معلومات كافية التي تحمله على التعاقد أولا². أما الإعلام الإلكتروني يكون أكثر خطورة لأنه مرتبط بتقنيات يكون المستهلك الإلكتروني أكثر جهالة بها، مما يقع أكثر على عاتق المتدخل على إظهار كل التفاصيل المتعلقة بالمنتج ويكون في الأصل في مرحلة قبل التعاقد، لأن الإعلام بعد التعاقد يعتبر دون فائدة للطرفين، ولو حصل وأن تم إعلام المستهلك بعدم تنفيذ العقد يعتبر دليل على إخلال التاجر، مما يستوجب الطعن في المعاملة وطلب التعويض المدني جراء تخلف شرط وحق الإعلام، وقد نص المشرع

¹ بوحية وسيلة، ضمانات حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية وفقا للتشريع الجزائري، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 11، العدد 02، 2020، ص13.

² حداد العيد، حماية المدنية والجناية للمستهلك عبر شبكة الأنترنت، المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس ليبيا، 27/30 أكتوبر 2009.

الجزائري على هذا الحق في المواد 17-18 من الفصل الخامس من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم:- 03-09¹، ولم يكتفي بذلك بل كان المشرع أكثر تطبيقاً في الواقع عندما أصدر مرسوم تنفيذي رقم: 13-378 الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، وأكد في هذا المرسوم على الإعلام الإلكتروني، مما يمثل نقلة نوعية بالنسبة للمستهلك وإقرار على التعامل بالوسائل الإلكترونية في المعاملات التي يقوم بها المستهلك وكان ظاهراً من خلال نص المادة 03² منه .

إذن مما سبق يمكن تعريف ضرورة الإعلام للمستهلك حسب الفقه هو : "التزام أحد الطرفين بتقديم كافة البيانات والمعلومات اللازمة لمساعدة الطرف الآخر على إبرام العقد أو تنفيذه، ولفت نظره إذا استدعى الأمر ذلك." ³، حيث أشار إليه المشرع الجزائري من خلال أحكام المادة 352 القانون المدني الفقرة الأولى⁴، حيث تم التركيز في التعريف على ركنين أساسيين هما بيان المبيع وأوصافه الأساسية، وعلى أساسه يتم التعرف على مشتملات الشيء المبيع .

إذن ما يخلص إليه، أن إعلام المستهلك الإلكتروني يكون بوسائل إلكترونية وتقنية، مما يفرض علينا تبيان أهم خصوصيات الإعلام الاستهلاكي :

1-الهدف الأساسي من إقراره هو حماية المستهلك قبل الفترة المحددة لإبرام العقد .وهو ما يجنبه الوقوع في الجهل و ينفذ المدين لالتزامه بالإعلام قبل التعاقد يكون له دور كبير في تكوين معلومات كافية لدى المستهلك، وهذا يعتبر صمام أمان لصحة العقد، فتنجنا لإبطاله في المستقبل، يعني بعد تنفيذ العقد وسريانه⁵، وهو أهم ميزة للعقود الاستهلاكية وما يجعل الإعلام يخلق نوع من التوازن في العلاقة العقدية بين الطرفين⁶.

2-عمومية الإلزام بالإعلام :

¹ أنظر نص المواد: 17-18، القانون 09-18 المؤرخ في 10 جوان 2018 المعدل والمتمم للقانون رقم: 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ج ر عدد 35 المؤرخة في 13 جوان 2018

² أنظر نص المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم: 13-378 يحدد الشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية، العدد 58، المؤرخة في 18 نوفمبر سنة 2013 .،

³ إبراهيم محمود يوسف المبيضين، الحماية المدنية في عملية التعاقد الإلكتروني، كلية الحقوق، جامعة دار العلوم، دون طبعة، ص 63

⁴ أنظر أحكام نص المادة 352 الفقرة 01 من القانون المدني الجزائري، المرجع السابق.

⁵ غياشة أميرة، الحماية القانونية للمستهلك في العقد الإلكتروني المبرم عبر الإنترنت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة باتنة، 2021، ص 98،

⁶ فرحات فاطمة زهرة، قنفود رمضان، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد كآلية قانونية لحماية المستهلك، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 12، العدد 02، أكتوبر 2020، ص 6

العقود المتعلقة بالمستهلك تكون لها صفة العمومية ،وهو إلزام إعلام الطرف الثاني بالمعلومات والبيانات ،بينما يتقصر هذا الالتزام من ناحية المضمون باعتبار لكل عقد طبيعة خاصة ومعلومات خاصة به ¹ .

3-الالتزام بتحقيق نتيجة أو بذل عناية .

اختلف الآراء حول هذه الخاصية وما ذهب إليه بعض الفقهاء إلى اعتبار هذا الالتزام من باب عناية الرجل العادي،فيحرص الطرف على بذل عناية في إيصال المعلومات الكافية عن المنتج المرد تسويقه والطرف الثاني غير ملزم بإتباع هذه التعليمات ،فالإشكال المطروح في حالة عدم تحقيق النتيجة المرجوة ،فهنا يثبت البائع على بذل العناية الكافية ولكن عدم استجابة الطرف الآخر هي السبب الرئيسي في عدم تحقق النتيجة ،فالعناية لا تستوجب المسؤولية ² .

وذهب جانب آخر من الفقه إلى اعتبار هذا الالتزام موجب لتحقيق نتيجة .

أما الطرف الثاني يعتبر مقدم الخدمة هو الطرف القوي في العلاقة فهو ملزم بتحقيق نتيجة للمستهلك وإلا أعتبر مخلا بالعلاقة التعاقدية ولا يستطيع إثبات العكس إلا بتوفر القوة القاهرة أو تدخل أجنبي ³ .

ثانيا :تقرير حق العدول :

1-الإطار المفاهيمي لحق العدول : سنركز في تعريفنا لحق العدول على التعريف الفقهي وتعريف المشرع الجزائري .

1-1 التعريف الفقهي لحق العدول :وسيلة بمقتضاها يسمح المشرع لأحد المتعاقدين بان يعيد النظر من جديد ومن جانب واحد في الالتزام الذي ارتبط به مسبقا ⁴ .

وعرفه آخرون بأنه : "سلطة أحد المتعاقدين بالإنفراد بنقض العقد والتحلل منه دون توقف ،ذلك على إرادة الطرف الآخر " ⁵ .

¹ زرارة عيسى ،الالتزام بالإعلام قبل التعاقد كآلية وقائية لحماية المستهلك في مرحلة التفاوض ، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية ،المجلد السابع ،العدد الأول ،ص5

² كريمة بركات ،حق المستهلك في الإعلام في عقد البيع الإلكتروني ،مجلة الحقوق والحريات ،العدد الرابع،أفريل 2017،ص14.

³ حق المستهلك في الإعلام في عقد البيع الإلكتروني،المرجع السابق ،ص15 كريمة بركات ،

⁴ سامح عبد الواحد التهامي ،التعاقد عبر الأنترنت ،دار الكتب القانونية ،مصر ،2008،ص221.

⁵ عباشة أميرة ،المرجع السابق ،ص409.

هذه التعريفات غير جامعة لحق العدول وإنما كل تعريف بين جانب من جوانبه فقط، وهذا ما يعاب عليها، أنه تم حصره في العدول بالإرادة المنفردة، كما أن هذا التعريف لم يشر إلا أن العدول يكون بدون أي تبرير أو دفع أي مصاريف.

1-2 التعريف التشريعي: ستركز فقط على التعريف المشرع الجزائري لحق العدول، حيث نصت المادة 02/19¹ على ما يلي: "العدول هو حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتج ما دون وجه سبب" وهذا التعريف في الفقرة الثانية الذي حدد بدقة العدول وأضاف إليه عدم التسبب وهذا ما أغفل عليه الكثير من الفقهاء، أما المادة 03/19 نصت على ما يلي: "للمستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتج ما ضمن احترام شروط التعاقد دون دفعه مصاريف إضافية." وهذه إضافة من المشرع الجزائري لتحلله من أي مسؤولية وأن تعاد الحالة التي كانت عليها قبل التعاقد، أما ما يعاب على المشرع الجزائري أنه لا يفصل في الأمور التشريعية، بل يتركها للتنظيم الذي يأخذ وقت كبير لصدوره، وهو ما يعطل وينقص من الحماية اللازمة المضمونة لفائدة المستهلك.

1-3 خصائص حق العدول :

من الخصائص التي نستنتجها من خلال التعريفات السابقة :

أ- **العدول هو حق مكفول للمستهلك:** يعني منحه حق بصفته طرفا ضعيفا في العلاقة، أي أن العدول يكرس من جانب واحد فقط وهو المستهلك .

ب- النظام المقرر لحق العدول :

النظام العام هو الأساس الممنوح لحق العدول لأنه لا يمكن لأي طرف الاتفاق على فرض شروط تؤدي إلى الاستغناء عن هذا الحق، إذن تقرير بطلان العقد بطلانا مطلقا في حالة إبعاده²، وهي حماية لمبدأ الرضائية الذي يعتبر ركن من أركان إبرام العقد .

ج- الخروج عن قاعدة القوة الملزمة للعقد الإلكتروني :

الأصل أن العقد ينفذ كما جاء في بنوده المتفق عليها، باعتبار العقد الشريعة المتعاقدين، حيث يصبح تنفيذه أمرا وإلزاما¹ وتقديرا من التشريعات قصد ضمان حماية أكبر وخلق توازن بين أطراف العلاقة العقدية، بالنسبة للعقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية، أقرت بحق العدول ولو بعد انعقاد العقد².

¹ أنظر أحكام نص المادة 19 الفقرة 02-03، القانون 09-18 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق 2018.

² عبابشة أميرة، المرجع السابق، ص431

1-4 آثار العدول بالنسبة للمستهلك الإلكتروني :

يترتب على ممارسة حق العدول بالنسبة للمستهلك الإلكتروني أثرين أساسيين هما :

أ- رد المنتج :

رد المنتج من طرف المستهلك يكون فقط في الآجال المحددة للعدول المقدرة بـ : 04 أيام . حسب نص المادة 22 من القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية³،

ب - :دفع تكاليف النقل :

وهي تمثل مصاريف الشحن والنقل التي تخص المنتجات ،هذا في حالات توفر عملية التسليم ،معنى العقد قد تم بين الطرفين ،أما في حالة العدول قبل التسليم فيكون عنصر دفع التكاليف غير وارد أصلا⁴ .

1-5 آثار العدول بالنسبة للمنتج والمحترف :

العلاقة التعاقدية بين المستهلك الإلكتروني والمنتج أو البائع حسب الحالة العقدية تكون إما قبل مرحلة التسليم ودفع الثمن فتكون أمام حالة عادية للالتزامات بين الطرفين ،أما إذا كانت تجاوزت مرحلة التنفيذ فنكون أمام حالة رد الثمن مع احتمال حدوث سوء تفاهم بين المستهلك والمنتج حول رد الثمن ،ويكون بنفس طريقة دفع الثمن ،أو اختبار طريقة أخرى متفق عليها ،لا تؤدي بإحداث ضرر أو أتعاب إضافية في تحصيله لحقه في الثمن⁵ .

الفرع الثاني : حماية اللازمة للمستهلك الإلكتروني لمعطياته الشخصية والشروط التعسفية .

أولا : ضمان حماية المستهلك الإلكتروني لمعطياته الشخصية .

1- التعريف المفاهيمي لحماية المعطيات الشخصية حسب التشريع الجزائري :

¹توفيق شندلي ،الحق في الرجوع في عقد البيع الإلكتروني في التشريع الفرنسي والتشريعات المغرب العربي ،مجلة المنار للبحوث والدراسات القانونية والسياسية ،العدد05 ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة يحيى فارس المدينة ،2018 ،ص6.

²بوحصر نادية ،الأحكام القانونية لحق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني ،دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك ،المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية ،المجلد السابع ،العدد01 ،كلية الحقوق جامعة يحيى فارس ،المدينة ،الجزائر ،2022،ص1348 .

³أنظر نص المادة 22 من القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية،المرجع السابق.

⁴معزوز دليلة ،العقد الإلكتروني ،محاضرات لطلبة أولى ماستير تخصص عقود ومسؤولية ،جامعة أكلي محمد أولحاج ،البويرة ،2016/2015 ص74

⁵معزوز دليلة ،المرجع نفسه ،ص74.

من خلال استقراء المادتين 03 و 06 من القانون 18-07 المعدل والمتمم بموجب القانون 25-11، المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات¹.

حيث أن المادة 03 منه المعدلة جاءت أوسع وأشمل من سابقتها، فتم إضافة المعطيات البيومترية وتحديد سمات الشخصية، فكانت المعطيات ذات الطابع الشخصي تعرف بأنها: "كل معلومة بغض النظر عن دعائها متعلقة بشخص معرف أو قابل للتعرف عليه والمشار إليه الشخص المعني بصفة مباشرة أو غير مباشرة، لاسيما بالرجوع إلى رقم التعريف أو عنصر أو عدة عناصر خاصة بهويته البدنية أو الفيزيولوجية أو الجينية أو البيومترية أو النفسية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية." فتم إضافة للتعريف بالتعديل الوارد في نص المادة 03² وفقا للقانون 25-11. وأصبحت تشمل المعطيات البيومترية، تحديد سمات الشخصية، منظمة دولية، السلطة المختصة.

فهذا التوسع دليل دامغ على الحماية التي يتمتع بها المستهلك في إطار معالجة معطياته الشخصية، وفقا للتشريع الجزائري.

2- التعريف الفقهي للمعطيات ذات الطابع الشخصي: "كل ما يتعلق بالمعطيات الشخصية التي تخص الشخص الطبيعي في المجال التقني"³.

ثانيا: حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي من المخاطر التي تهددها. إن توظيف المستهلك الإلكتروني لتقنيات حديثة في التسوق تجعله عرضة لمجموعة من الاختراقات تمس خاصة بعد ربطها بالانترنت ألها الملاذ الذي يجذبه المستهلك الإلكتروني لإشباع رغباته.

1- التعدي على البريد الإلكتروني:

البريد الإلكتروني باعتباره أداة لإبرام أهم العقود المرتبطة بالمستهلك فهو يتصف بالسرية، وعليه أي مخول أو الإطلاع من طرف الغير يخضع لرخصة من طرف المصالح القضائية⁴، خاصة وان المعطيات المعالجة للشخصية تخضع لحماية خاصة، وهي موجودة في العنوان البريد الإلكتروني ومحفوظة على مستواه.

¹ القانون 18-07 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج ر رقم 34 المؤرخة في 10 يوليو، 2018، ص11 وما يليها، المعدل والمتمم بالقانون 25-11 المؤرخ في 24 يوليو، ج ر العدد 48، سنة 2025، ص15 وما يليها.

² أنظر أحكام نص المادة 03 من القانون 25-11، المرجع نفسه.

³ خميخ محمد، الحماية الجنائية للمستهلك في العقود التجارية الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016-2017، ص141.

⁴ بن جديد فتحي، حماية حق الخصوصية أثناء التعاقد عبر الانترنت، مجلة القانون، العدد الثالث، جوان 2012، ص17.

2- سرقة المعطيات الشخصية : كلما كانت المعطيات الشخصية مرتبطة بالبيانات والمخرجات الخاصة بالإعلام الآلي¹، تكون هدفا سهلا إما بالقرصنة أو الاختراق إلا إذا استعملت وسائل الأمان لأنها تعتبر كضمان بالنسبة للمستعملين لهذه التقنيات ، فالعنصر المادي لعملية السرقة توفر فيها ركن القصد الجنائي ، وهو الدخول بغير رخصة والتعدي على ملك الغير ، وتنصب السرقة على الخصوص في سرقة كلمة المرور² التي تشكل المفتاح الأساسي للولوج لقاعدة البيانات ، والسرقة تحدث من عدة جهات سواء من الإدارة المستخدمة أو المخترق الذي له هدفه الخاص ، وتكون نتاج لاختراق مؤدي للسرقة ، وليس كل اختراق عرضة للسرقة ، فيمكن أن تكون هدفها انتحال المعطيات الخاصة بالفرد واستعمالها بطرق غير شرعية ، وهو ما نجده في صورة استخدام الأسماء والعلامات التجارية³ ، وهو نوع من الترمويه الذي يقع فيه المستهلك الإلكتروني.

ثانيا : حماية المستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية :

1- الإطار المفاهيمي للشرط التعسفي : سنركز في تعريفنا للشرط التعسفي ، على التعريف التشريعي من الجانب الجزائري والتعريف الفقهي .

1-1 التعريف الفقهي للشرط التعسفي : تم إعطائه عدة تعريفات مختلفة ومتباينة من حيث الشروط والخصائص ، حيث ركزت الأستاذة كوثر سعيد عدنان خالد في تعريفها للشرط التعسفي المتعلق بالمستهلك الإلكتروني كما يلي : " الشروط التي يدرجها التاجر أو مقدم الخدمة في العقد الإلكتروني المبرم مع المستهلك والتي تؤدي إلى إخلال التوازن بين حقوق والتزامات للطرفين ضد مصلحة المستهلك " ⁴.

فحسب هذا التعريف أن الطرف الضعيف في العلاقة العقدية وهو المستهلك والجهل وعدم العلم هو الذي يؤدي إلى فرض شروط تؤدي إلى اختلال التوازن ، فلو افترضنا أن المستهلك له كل الدراية والقوة التي تمكنه من فرض شروط لما كنا أمام هذه الصورة الذي تضر به ، وقد عرف أيضا " ذلك الشرط الذي يترتب عليه الأضرار بالمستهلك بسبب عدم التوازن الواضح " ⁵ ، وهو ما يؤكد الاهتمام بالطرف الضعيف في العلاقة العقدية.

¹ غياشة أميرة ، المرجع السابق ، ص 274.

² جديلي خديجة ، هروال هبة نبيلة ، حماية الخصوصية المعلوماتية للمستهلك عبر الأنترنت ، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية ، المجلد 04 ، العدد، 01، بتاريخ: 2018/12/10، ص 10.

³ بن دنيدينية سعيد ، بوعكاز عامر ، سبل ووسائل حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي ، مجلة البناء الاقتصادي ، جامعة الجلفة ، العدد، 01 ، جوان 2018 ، ص 10.

⁴ كوثر سعيد عدنان خالد ، حماية المستهلك الإلكتروني ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2012 ، ص 519.

⁵ حمد الله حمد الله ، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1990، ص 51

1-2 العريف التشريعي للشرط التعسفي: كغيره من التشريعات المقارنة فقد خصص المشرع الجزائري

تعريفا للشرط التعسفي وذلك طبقا لنص المادة 5/3 من قانون 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية¹.

مثلا سلك الفقه بالتركيز على عنصر الضعف في العلاقة العقدية للمستهلك، تبعه المشرع الجزائري في ذلك بغرض خلق نوع من التوازن بين الحقوق والواجبات² بين المستهلك الإلكتروني والمتعاقد الثاني الذي يمثل البائع مثلا.

ومن الخصوصيات التي يكتنفها هذا الشرط هو تدخل القاضي في مبدأ الرضائية، وهو تعدي على سلطان الإرادة والتراضي المقرر للمتعاقدين، وذلك قصد إعادة التوازن للعقد، إما بالتعديل أو إلغاء الشرط التعسفي وذلك بموجب المادة 110 من القانون المدني الجزائري³.

إذن شرط الإذعان يكون له أثر في العقود التي ترم عبر الانترنت، ومسايرة المشرع للتعاقّد عبر الانترنت ضرورة لحماية أكثر للمستهلك الإلكتروني.

2-2 دور القضاء في مواجهة الشروط التعسفية.

هو حق مكّرس للمستهلك ليمارس هذا الإجراء وفقا لنص المادة 110 من القانون المدني الجزائري التي تعطي كل السلطة للقضاء لتعديل هذا الشرط وهو ما يعتبر توسع لسلطة القاضي من التفسير⁴ إلى التدخل في بنود العقد فالجزاء الذي يترتب عليه القاضي هو الذي يعيد التوازن إلى طرفي العقد، سواء من حيث اعتبار صياغة العقد في بنود تحمل نوع من الغموض.

حتى إن القانون المدني الجزائري في نص المادة 112⁵، منح خاصية تفسير الشك لفائدة المدين، ودائما ما يعتبر المهني هو الدائن، أما المدين تكون له صفة المستهلك، وعليه يتم تفسير الشك الوارد في العقد المبرم لفائدة المستهلك الإلكتروني.

إذن نلاحظ أنه توجد رابطة بين الشرط التعسفي وتفسير الشك لفائدة المدين باعتباره طرفا ضعيفا مما يستوجب تكييف بنود العقد على أساس حماية المستهلك وإبطال أو تعديله ما يشكل ثقلا على المدين.

¹ انظر أحكام نص المادة 5/3 من قانون 02-04 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج ر العدد 41، المؤرخة في 27 يونيو سنة 2004، المعدل والمتمم بالقانون 10—06 المؤرخ في 15 أوت 2010.

² حلوي نصيرة، عنان كريم، حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 09.

³ أنظر أحكام نص المادة 110 من القانون المدني الجزائري، المرجع السابق.

⁴ عياض محمد عماد الدين، الحماية المدنية للمستهلك من خلال قواعد الممارسة التجارية، دراسة على ضوء 02-04، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، 2006، ص 174.

⁵ أنظر أحكام نص المادة 112 من القانون المدني الجزائري، المرجع السابق.

المطلب الثاني: الدعوى المدنية كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني.

أعطى المشرع مكنة لصالح المستهلك قصد أخذ طريق حل النزاع بواسطة تدخل السلطة القضائية وذلك باتخاذ الإجراءات المدنية المكفولة وفقا لنص المادة 13 الفقرة الأولى من القانون 08-09 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، وعليه تعتبر النيابة العامة والقضاء كضمان على احترام الإجراءات المتخذة من طرف جميع أطراف الخصومة، وهذا يزيد من الحماية القانونية المقررة للمستهلك الإلكتروني، فتظهر أهمية الدعوى المدنية من خلال التطرق في الفرع الأول كيفية رفع الدعوى والفصل فيها، وفي الفرع الثاني: الاختصاص الإقليمي لرفع الدعوى في الشق المدني .

الفرع الأول: رفع الدعوى من طرف المستهلك أمام القضاء المدني .

أقر القانون المدني في نص المادة 124¹ منه على الأضرار الواجبة التعويض جراء أفعال يرتكبها الغير . عند جدولة القضية أمام القسم المدني يترتب عليه مساهمة القاضي المدني في حماية المستهلك، وتطبق جزاءات عديدة على مخالفة المهني والمنتج لالتزاماته المقررة قانونا لحماية المستهلك الإلكتروني. هذا ما جاءت به نص المادة 352² على الالتزام المفروض على البائع بسعر المبيع الحقيقي ضمن أحكام العقد المتفق عليه .

إذن القضايا المطروحة أمام القضاء في الشق المدني يمكن حصرها في مخالفة المنتج أو البائع لالتزاماته حسب الحالة، سواء متعمدا أو لا، مما يترتب عليه عدة دعاوى لا يسع المقام لذكرها كلها، وإنما سنتحدث عنها على سبيل المثال لا الحصر، كتقرر حق الضمان، ويكون هدفها الحد من ظاهرة الغش، فالبائع يكون ملزم في حالة وجود عيب في الشيء المبيع في الفترة المقررة للضمان، وتبعات الالتزام أكثرها يتم حلها عن طريق دعوى الضمن ولارتباط الوثيق بين الدعوى المدنية والدعوى الجزائية، وذلك لتبعية الأفعال التي يقوم بها البائع أو المنتج تمس الحقوق العامة للأشخاص مما يسمح بتدخل النيابة العامة كطرف يسمح بتحريك الدعوى لصالح حقوق المستهلك الإلكتروني، ولكن هذا ليس موضع دراستنا البحثية، ولكن وجب التنويه بأن الدعوى الجزائية يمكن أن تكون لها ارتباط بالتعويضات في الشق المدني، خاصة إذا كانت الشكوى صادرة من المتضرر للسيد وكيل الجمهورية، وعليه تصبح ملتصقة بالدعوى العمومية، فالضرر الحاصل للمستهلك هي التي تقوم على أساسه مسؤوليتين معا، الجزائية والمدنية، فبمجرد حدوث الضرر يتم تقييد شكوى أمام مصالح النيابة وذلك بالاستناد للمواد القانونية التالية : 40،43،44،45،48 من قانون التجارة الإلكترونية رقم: 18-05³، فسواء اتخذ

¹ أنظر أحكام نص المادة 124 من القانون المدني، المرجع السابق .

² أنظر أحكام نص المادة 352 من القانون المدني الجزائري، المرجع نفسه .

³ أنظر نصوص المواد 40،43،44،45،48، القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المرجع السابق .

الطريق المدني أو رفع شكوى به والتأسيس كطرف مدني في الدعوى الجزائية ،فنتيجتها واحدة وهي المطالبة بالتعويضات للطرف المدني دون التغافل عن العقوبات الأخرى التي ترفع على البائع أو التاجر أو أي شخص له صفة متعامل وهذا ما سنتطرق إليه في الفرع الثاني .

الفرع الثاني :التعويضات المقررة للمستهلك للإلكتروني المتضرر .

يتم إثبات مسؤولية الشخص المنتج أو البائع على أساس الأضرار التي لحقت بالمستهلك سواء المادية أو المعنوية وضمان جميع الأضرار التي يتسبب فيها المنتج الخاص بالمتدخل¹

أ-تحديد التعويض،تنقسم التعويضات إلى تعويض مادي وتعويض معنوي يستوجب تحديدها مع التعويضات التجارية .

أ-1 التعويض المادي:يتدخل المنتج أو البائع بتعويض الضرر المتوقع ،أما إذا ثبت حدوث عملية الغش فإن المتدخل يتم مساءلته على الضرر غير المتوقع ،ويتم هذا الأساس تحديد مقدار التعويض بمقدار الضرر ،ولا يجب النظر إلى نوعه سواء كان متوقع أو غير متوقع .

كذلك الأضرار التي توصف بأنها مادية ذات طابع تجاري مرتبطة أصلا بالمنتج ،ولذا تكون إما مواصفاته أو خصائصه غير قابلة للاستعمال ،وفي هاته الحالة يتحقق الضرر بدفع مصاريف إضافية²

أ-2 التعويض المعنوي :هي الآثار التي يسببها الإخلال بالتزام عقدي على نفسية المتعاقد أو حقوقه الأدبية ،وباعتبار المسؤولية المدنية يكون أساسها تحمل المستخدم والمتسبب في الضرر ،عبيء التعويض الذي يكون في الكثير من الحالات لا يقدر بثمن ،والضرر الذي سببه يجب أن يكون محققا وبصورة أكيدة³ .

ب :الطرق المستخدمة في تقدير الضرر : يتم ترتيبها على حسب تطبيق مبدأ الرضائية في العقد ، وهي الاتفاقية،القضائية، القانونية.

ب-1 تقدير الضرر بناء على اتفاق الطرفين

¹كيموش نوال ،حماية المستهلك في إطار الممارسة التجارية ،مذكرة ماجستير في القانون،كلية الحقوق ،جامعة الجزائر ،2010-2011،ص110 .

² شعباني نوال ،إلتزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش ،مذكرة ماجستير في القانون ،كلية الحقوق ،جامعة تيزي وزو ،2012،ص161-162.

³شعباني نوال ،المرجع السابق ،ص162

: بناء على أن العقد شريعة المتعاقدين وتفعيل مبدأ الرضائية، وتجنباً للنزاعات التي قد تثار بين طرفي العقد، يلجئ الطرفان إلى تحديد القيمة ولا يؤخذ بها إلا في حالة إخلال الطرفين لأحد إلتزامتهما، وهذا ما أكدته نص المادة 183 من القانون المدني الجزائري .

ولكن نص المادة 183¹ من القانون المدني الجزائري لا تنفذ إلا تحقق الشرط المحدد وفقا لنص المادة 184 الفقرة الأولى² من ق م ج "لا يكون التعويض المحدد في الاتفاق مستحقا إذا أثبت المدين أن الدائن لم يلحقه أي ضرر".

وما يلاحظ في الاتفاق بين الطرفين هو إمكانية القاضي المدني، التدخل في الاتفاق وتخفيف الضرر سواء على المستهلك أو المنتج، فرغم التدخل من طرف القاضي وإنقاص من مبدأ الرضائية ولكن تدخله إيجابي ويدخل في ميم حماية الطرف الضعيف والمتضرر سواء كان المستهلك الإلكتروني في حالة عدم تنفيذ المنتج لجزء من إلتزاماته، فيتم تخفيض الشرط الجزائي، أو حماية المنتج من تعسف المستهلك في تقدير الشرط الجزائي³.

2- تقدير الضرر بناء على السلطة التقديرية للقاضي :

تتوسع سلطات القاضي المدني في تحديد قيمة التعويض في حالة عدم النص القانوني أو وجود اتفاق بين طرفي العلاقة العقدية، وهذا ما أقرته نص المادة 131 من القانون 10-05⁴، مع إمكانية الاحتفاظ بحق المتضرر في المطالبة من جديد في التقدير، وأيضا حددت المادة 175 من القانون المدني⁵ الحالة التي يمكن فيها للقاضي تقدير التعويض وهي عدم تنفيذ المدين .

3- تقدير الضرر إستنادا للقانون :

التشريع الجزائري يواكب المعاملات والعقود في جميع تفاصيلها، ولكن بخصوص التقدير القانوني، المشرع لم ينص على هذا التقدير صراحة بسبب طابعه الربوي، لأن الغرامة التأخيرية من الأسباب المؤدية لتنفيذ العقد، ولن يتأتى ذلك إلا بفرض الفوائد التأخيرية، إذن هي غير مقدرة وغير محددة. وهذا ما يفتح الباب أمام الاجتهاد القضائي وإعمال السلطة التقديرية للقاضي.

¹ أنظر نص المادة 183 من القانون المدني الجزائري، المرجع السابق.

² أنظر نص المادة 184 /ف1 من القانون المدني الجزائري، المرجع نفسه.

³ عمار زغي، المرجع السابق، ص 279-280

⁴ أنظر أحكام نص المادة 131، القانون 10-05، المرجع السابق.

⁵ أنظر أحكام نص المادة 175 من القانون المدني، المرجع السابق.

الخلاصة

على ضوء الدراسة المنجزة في هذه الورقة البحثية التي عاجلت إشكالية حول مدى إمكانية حماية حقوق المستهلك المدنية في إطار الحقوق التي تبرم عبر الانترنت ،وللإجابة عن الإشكالية توصلنا للنتائج نلخصها في النقاط التالية :

-معظم الحقوق التي أقرها المشرع الجزائري لازالت يطبعها جانب تقليدي ،التي تخضع معظم المعاملات للقواعد العامة ،والقواعد الخاصة المقررة لم تجد ضالتها بعد في مناخ إفتراضي ،هذا راجع إلى عدم إعمال المشرع لخاصية التفصيل لمختلف القوانين الصادرة للعمليات القائمة على العقود وتخضع معظمها للقانون المدني (قواعد عامة) .
-ربط المشرع قوانينه بتنظيمات لا تصدر في أحالها المحددة مما يشكل خطرا على حقوق المستهلك الإلكتروني .
-معظم النزاعات القائمة بين المستهلك والمنتج او التاجر راجعة إلى عدم إعطاء مرحلة التفاوض وللإعلام دور هام في إبرام العلاقة العقدية وراجع لجهل المستهلك لعواقب تصرفاته المتسارعة ،رغم الطوابط الموجودة.

-حماية المستهلك من العقود التعسفية أكثر من ضرورة خاصة مع إختلاف الشروط التعسفية من عقد لأخر حيث أن أي شرط يثقل كاهل المستهلك الإلكتروني يتم تكييفه على أنه تعسفي وجب إبطاله.

- ومن أجل الوصول لمرحلة يكون فيها المستهلك الإلكتروني أكثرأمانا وجب إقرار من المشرع مايلي:
- تجنب قدر المستطاع عند إقرار فوانين خاصة أو تعديلها خاصة بحماية المستهلك الإلكتروني الإحالة على التنظيم ،لما له من سلبات على المستهلك الإلكتروني .

- تحديد بدقة عند إقرار تشريعات خاصة بالمستهلك الإلكتروني الإجراءات المتبعة يضبطها قانون خاص في إجراءاته بدلا من اللجوء للقواعد العامة للإجراءات المدنية و القانون المدني ،إستنادا للتقدم العلمي للتقنيات والوسائل الحديثة التي لم يتطرق إليها القانون المدني .

-تطوير وإقرار أليات حديثة ومؤسسية لحماية المستهلك الغلكتروني تماشيا مع التقنيات المستخدمة من طرف المنتج أو المورد وصاحب الحرفة والمهنة .

-ضبط في قوانين خاصة التعريفات المتعلقة لكل الاطراف المتعاملة في إطار عقد إستهلاكي إلكتروني حتى تحدد الإلتزامات وحقوق كل الاطراف بدقة ،مثلما أقره المشرع في القانون 11-25 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي ،عندما عرف بالتفصيل كل من :المعطيات البيومترية ،تحديد سمات الشخصية ،استخدام اسم مستعار ،منظمة دولية ،السلطة المختصة ،كل هذه التعريفات تساهم في

رفع اللبس عن المعاملات ،خاصة إذا إستخدمنا وسيلة الأنترنت والوسائل المتطورة .

قائمة المصادر و المراجع .

القوانين:

- 1- القانون المدني الجزائري ،الأمر رقم :58-75 المؤرخ في 16 سبتمبر 1975،المعدل والمتمم بالقانون رقم 05-07 المؤرخ في 13 ماي 2007،الجريدة الرسمية العدد31، الصادرة في 13 ماي 2007.
- 2- قانون 02-04 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ، الجريدة الرسمية العدد 41 ، المؤرخة في 27 يونيو سنة 2004 ،المعدل والمتمم بالقانون 10—06 المؤرخ في 15 أوت 2010.
- 3- القانون 04-15 ،يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين ، الجريدة الرسمية العدد 06 ، المؤرخة في 10 فيبرابر لسنة 2015-
- 5- القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، ج ر العدد 28 ،الصادرة بتاريخ:16 ماي 2018 الجريدة الرسمية العدد 34 المؤرخة في 10 يوليو ،2018، ص11 وما يليها ،المعدل والمتمم بالقانون 11-25 المؤرخ في 24 يوليو ، الجريدة الرسمية العدد 48 ،سنة 2025.
- 5- القانون 09-18 المؤرخ في 10 جوان 2018 المعدل والمتمم للقانون رقم:09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الجريدة الرسمية العدد 35 المؤرخة في 13 جوان 2018.

الكتب المتخصصة.

- 1- جمال سمير حامد عبد العزيز ،التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة ،دراسة مقارنة ،دار النهضة العربية ،سنة 2006
- 2- خالد ممدوح إبراهيم ،إبرام العقد الإلكتروني ،الطبعة الثانية ،دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية ،مصر ، 2011
- 3- سامح عبد الواحد التهامي ،التعاقد عبر الانترنت ،دار الكتب القانونية ،مصر ،2008
- 4- محمد حسنين منصور ،المسؤولية الإلكترونية ،دار الجامعة الجديدة للنشر ،2003.
- 5- محمد عبد الظاهر الحسين ،المسؤولية القانونية في مجال شبكات الانترنت ،دار النهضة العربية ،2002

6- حمد الله حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الفكر العربي، مصر، 1990.

- أطروحات دكتوراه.

1- غبابشة أميرة، الحماية القانونية للمستهلك في العقد الإلكتروني المبرم عبر الانترنت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة باتنة، 2021.

2- خميخم محمد، الحماية الجنائية للمستهلك في العقود التجارية الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016 - 2017.

- رسائل ماجستير والدراسات العليا.

1- بشار محمود دودين، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الانترنت، رسالة ماجستير، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

2- شعباني نوال، إلزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة تيزي وزو، 2012.

3- عياض محمد عماد الدين، الحماية المدنية للمستهلك من خلال قواعد الممارسة التجارية، دراسة على ضوء 02-04، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، 2006.

4- كيموش نوال، حماية المستهلك في إطار الممارسة التجارية، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2010-2011.

5- برني نذير، العقد الإلكتروني على ضوء القانون المدني الجزائري، مذكرة تخرج لنيل إجازة المدرسة العليا للقضاء، الجزائر، 2006.

- المقالات العلمية

1- إبراهيم محمود يوسف المبيضين، الحماية المدنية في عملية التعاقد الإلكتروني، كلية الحقوق، جامعة دار العلوم دون طبعة.

- 02- بن دنيدينية سعيد ،بوعكاز عامر ،سبل ووسائل حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي ،مجلة البناء الاقتصادي ،جامعة الجلفة ،العدد01 ،جوان 2018 .
- 03- بوخرص نادية ،الأحكام القانونية لحق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني ،دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك ،المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية ،المجلد السابع ،العدد01 ،كلية الحقوق جامعة يحيى فارس ،المدينة ،الجزائر ،2022.
- 4- بوحية وسيلة ،ضمانات حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية وفقا للتشريع الجزائري ،مجلة الاقتصاد الجديد ،المجلد 11 ،العدد 02 ،2020
- 5- بن جديد فتحي ،حماية حق الخصوصية أثناء التعاقد عبر الأنترنت ،مجلة القانون ،العدد الثالث،جوان 2012.
- 6- توفيق شندلي ،الحق في الرجوع في عقد البيع الإلكتروني في التشريع الفرنسي والتشريعات المغرب العربي ،مجلة المنار للبحوث والدراسات القانونية والسياسية ،العدد05 ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة يحيى فارس المدينة ،2018
- 7- خلوي نصيرة ،عنان كريم ،حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ،دراسة مقارنة ،مجلة تجسير للبحوث والدراسات ،المجلد01 ،العدد02 ،السنة 2021
- 8- خلقي عبد الرحمان ،حماية المستهلك في القانون الجزائري ،مجلة الدراسات حول فعالية القاعدة القانونية ،المجلد 01،سنة. 2017
- 9- زرارقة عيسى ،الالتزام بالإعلام قبل التعاقد كآلية وقائية لحماية المستهلك في مرحلة التفاوض ، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية ،المجلد السابع ،العدد الأول.
- 10- فرحات فاطمة زهرة ،قنفود رمضان،الالتزام بالإعلام قبل التعاقد كآلية قانونية لحماية المستهلك ،مجلة الاجتهاد القضائي ،المجلد12،العدد02،أكتوبر 2020.
- 11- كريمة بركات ،حق المستهلك في الإعلام في عقد البيع الإلكتروني ،مجلة الحقوق والحريات ،العدد الرابع،أفريل 2017.
- 12- كوثر سعيد عدنان خالد ،حماية المستهلك الإلكتروني ،دار الجامعة الجديدة ،مصر ،2012
- 13- هروال هبة نبيلة ،حماية الخصوصية المعلوماتية للمستهلك عبر الأنترنت ،مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية ،المجلد 04 ،العدد،01،بتاريخ:2018/12/10.

الملتقيات

- 1- حداد العيد، حماية المدنية والجناية للمستهلك عبر شبكة الانترنت ،المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون أكاديمية الدراسات العليا ،طرابلس ليبيا ، 30/27 أكتوبر 2009.
- 2- معزوز دليلة ،العقد الإلكتروني ،محاضرات اطلبة أولى ماستر تخصص عقود ومسؤولية ،جامعة أكلي محند أولحاج ،البويرة ، 2016/2015