

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

The role of associations in consumer protection in light of electronic transactions

سلاوي يوسف

مخبر آليات التنمية الشاملة في الجزائر كلية الحقوق،

جامعة الجزائر 1

yojosef84@gmail.com

يمناين لمياء *

مخبر الاقتصاد الرقمي و الاقتصاد الأخضر وقانون

الأعمال كلية الحقوق، جامعة الجزائر

l.yamnaine@univ-alger.dz 1

تاريخ إرسال المقال: 2022 /10/05 تاريخ قبول المقال: 2023 /03 /02 تاريخ نشر المقال: 2023 /03 /19

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور القانوني لجمعيات حماية المستهلك في تحقيق الحماية المستحقة للمستهلك الإلكتروني، و هذا نظرا للحاجة الملحة لحمايته، التي تتزايد يوما بعد يوم في عالم الرقمنة. و مع جانب من الخصوصية التي تجعل من حمايته في المعاملات الإلكترونية أكثر أهمية على غرار المستهلك التقليدي، وجب عليه اللجوء إلى جمعيات حماية المستهلك باعتبارها آلية رقابية، أعطتها المشرع الجزائري الضوء الأخضر لمزاولة نشاطها، سواء من خلال التدخل الوقائي أو العلاجي، والتي يعد وجودها تكريسا لمبدأ دستوري الممثل في حرية إنشاء الجمعيات .

الكلمات المفتاحية: الجمعيات، جمعيات حماية المستهلك ، المعاملات الإلكترونية ، المستهلك الإلكتروني، الحماية.

Abstract:

This study aims to highlight the legal role of consumer protection associations in achieving the protection due to the e-consumer, given the urgent need to protect it, which is growing day by day in the world of digitization. With the privacy that makes protecting him in electronic transactions more important as a traditional consumer, he must resort to consumer protection associations as a regulatory mechanism, which Algerian legislature has given the green light to engage in its activity, whether through preventive or therapeutic intervention, and whose existence is a manifestation of the constitutional principle of the representative's freedom of association.

Keywords: Associations, consumer protection associations, electronic transactions, electronic consumer, protection.

المقدمة:

شكل موضوع حماية المستهلك تحديا قانونيا منذ القدم ، وإستمر ذلك التحدي ليلبغ ما بلغه في عصرنا اليوم ، ومع ما شاهده العالم في القرن الماضي من ثراء علمي ومعرفي ، كان من أبرز مخرجاته ثورة تكنولوجيا المعلومات التي صاحبها ظهور الأنترنت ، فلقد أصبح المستهلك يحمل وصفا جديدا لم يكن معروفا عنه من قبل وهو المستهلك الإلكتروني متمسا في ذلك بسمه الوسيلة التي يستخدمها¹. ونظرا لأن المعاملات الإلكترونية طرفها الضعيف هو المستهلك مما يجعله عرضة للتلاعب والتهديد و المخاطر، فتفشي ظاهرة الجهل لدى المستهلك الجزائري لا تزال اليوم . بإعتباره لم يستوعب ثقافة قانون السوق ، فهو لا يملك إلا القليل من المعلومات عن مواصفات السلع ومقاييسها ، ولا زالت أيضا تصرفاته الإستهلاكية بعيدة عن الرشاد والتبصر ، وفي العموم فإن وعيه الإستهلاكي يكاد يكون منعدم ، عكس المنتج لما يملكه من قوة وهيمنة إقتصادية وخبرة فنية وتقنية جد عالية ، نتيجة ممارسته الطويلة في مجال التعاقد.²

والجدير بالذكر فإن مختلف هذه الأسباب والرؤى تصب اليوم في نقطة هامة، تتمثل أساسا في ظهور مصطلحات جديدة في عالم الأعمال إرتبطت كلها بالرقمنة، ومن هنا بدأت الحاجة الملحة لتكريس حماية حقيقية للمستهلك، و تلبية احتياجاته في ظل هذا التطور، وضمن هذه الحماية من طرف مختلف الفئات المعنية، وعلى وجه الخصوص المسؤولية الملقاة على جمعيات حماية المستهلك. ويمكن تعريف هذه الأخيرة بأنها هيئة تطوعية غير حكومية يؤسسها نشطاء من أفراد المجتمع المدني بإختلاف ثقافتهم و تخصصاتهم، لاتهدف إلى تحقيق الربح وإنما تهدف إلى حماية المستهلكين من خلال إعلامهم و تحسيسهم و توجيههم.³

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

وتظهر جليا أهمية هذه الدراسة، في كون أن هذه الهيئات لها مرجعية قانونية تجد فحواها بموجب عدة نصوص قانونية منحتها دورا مزدوجا، وقائيا بالدرجة الأولى يهدف إلى منع وقوع الضرر للمستهلك، إلى جانب الدور العلاجي الذي يهدف إلى جبر الضرر في حالة وقوعه، وإبراز آليات تفعيل دورها على نحو يساهم في تطور وإنماء و حماية المستهلك في العالم الرقمي .

ويتجلى الهدف من هذه الدراسة في تسليطها الضوء على الجانب القانوني لجمعيات حماية المستهلك و كيفية حمايتها للمستهلك الرقمي و ذلك في المجالات التي ترتبط بها الرقمنة وشبكات الأنترنت. كذلك معرفة الدور الفعال لهذه الجمعيات في ضمان الحماية الحقيقية للمستهلك الذي يقوم بالتعاقد عن بعد عبر وسائل الإتصال الحديثة.

وبناء على ذلك نتساءل كيف يكون نشاط جمعيات حماية المستهلك إلكترونيا لحماية المستهلك ؟ وللإجابة عن هذا التساؤل نتبع كل من المنهج التاريخي و المنهج التحليلي والمقارن، ذلك من خلال تفسير التطور التاريخي لجمعيات حماية المستهلك و عرض مسألة البحث وتحليلها و ومناقشتها ومقارنتها في ضوء التشريعات المقارنة التي تعالجها من جهة. ولمحاولة معالجة الموضوع ارتأينا تقسيم دراستنا إلى مبحثين نتناول في (المبحث الأول) مفهوم جمعيات حماية المستهلك أما (المبحث الثاني) فستتناول التعامل الإلكتروني في مجال حماية المستهلك .

المبحث الأول: مفهوم جمعيات حماية المستهلك

إن حماية المستهلك في ظل المعاملات الإلكترونية ،لا تتحقق فعليا إلا في تجسيدها بواسطة كيان جمعي يمثل مصالح المستهلكين ويدافع عنها، وهو ما يطلق عليه بجمعيات حماية المستهلك ، لذلك سنتطرق في (المطلب الأول) إلى ظهور هذه الجمعيات و إلى تعريفها في (المطلب الثاني) .

المطلب الأول: ظهور جمعيات حماية المستهلك

لقد عرفت جمعيات حماية المستهلك في بادئ الأمر على أساس أنها تعاونيات استهلاكية تقوم ببيع السلع و الخدمات لأعضائها فقط، لكن مع التطور الهائل الذي شهده العالم المعاصر في جميع المجالات تطورت فكرة هذه الجمعيات ، ومنه سيتم دراسة تطور هذه الجمعيات على الصعيد الدولي (أولا) وعلى الصعيد المحلي الوطني (ثانيا).

أولا: التطور على الصعيد الدولي

من أوائل المنظمات التي اهتمت بمصالح المستهلكين وتوسيع فكرة حقوق المستهلك هي تعاونيات الإستهلاك ، تبيع المنتجات بأسعار منخفضة عن التي يبيع بها التجار في السوق ، وتالا هذه التعاونيات، جمعيات حماية المستهلك وقد ظهرت أول جمعية لحماية المستهلك تهتم بالدفاع عن المستهلك ، في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1928 وهي جمعية "Consumer Research" التي تلعب دور هام في تنبيه السلطات العمومية بنقص المعلومات المعطاة للمستهلكين من طرف المنتجين، وكذا القيام بالدراسات والأبحاث ، وكان هدفها إعلام المستهلك وتوعيته ، ثم تلتها جمعيات أخرى إلى أن تم التصريح بحقوق المستهلك من قبل الرئيس الأمريكي جون كينيدي اريد ،و الذي اعتبر بمثابة اعتراف بجمعيات حماية المستهلك وتعزيزا لأدوارها .⁴ ثم تطور الأمر وانتشر الوعي بحقوق المستهلك إلى باقي دول أوروبا ، وكان في فرنسا ظهور واضح للجمعيات ،منذ فترة زمنية طويلة كالإتحاد الفيدرالي للمستهلكين وكذا منظمة المستهلكين سنة 1959، و تأسيس المعهد الوطني للإستهلاك سنة 1966 م و سكريطارية الدولة للإستهلاك عام 1976. و تأسست أولى جمعيات حماية المستهلك في كل من كندا،النرويج ، هولندا ، بريطانيا ،ألمانيا الغربية ،السويد ، بلجيكا وأستراليا بين سنوات 1951 إلى 1959 ،أما سنة 1960 تأسست جمعية حماية المستهلك في اليابان، أما النمسا سنة 1961 ، وماليزيا سنة 1965 ، و إيرلندا سنة 1966. أما عربيا فيتفاوت نشاط حماية المستهلك في إطار الجمعيات غير الحكومية في الدول العربية، في حين لا نجد أي أثر بإستثناء للدور التقليدي للوزارات المعنية في بعض الدول ، فإن بعضها الآخر تطور فيها النشاط في كل من الأردن، تونس ، الإمارات العربية المتحدة ، مصر .⁵ وتعتبر جمعية حماية المستهلك في السودان أقدم جمعية في الوطن العربي حيث تأسست سنة 1966، وكان الهدف من تأسيسها الإهتمام بقضايا المواطن الإستهلاكية⁶.

ثانيا: التطور على الصعيد المحلي (الوطني)

يمكن أن نذكر مرحلتين مرت بها الجزائر في إطار حماية المستهلك:

1-المرحلة الأولى : قبل صدور القانون (89 / 02) المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك حيث

نلاحظ الغياب الكبير لحركة حماية المستهلك وهذا راجع لعدة أسباب أهمها:

-احتكار الدولة وتدخلها المباشر في تنظيم إقتصاد السوق ، وهذا كان نتيجة عدم ظهور الحركات التي تطالب بحقوق المستهلك.

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

-اتباع الجزائر للنظام الإشتراكي عكس فرنسا التي كانت تتبع النظام الرأسمالي ، وهذا الأمر أدى إلى صعوبة كبيرة في تطبيق القوانين الرامية لحماية المستهلك. كون أن المشرع الجزائري أنذاك كان متأثر بالمشرع الفرنسي ، إضافة إلى ذلك يلاحظ من خلال هذه الفترة الغياب التام لحماية المستهلك، سواء من حيث النصوص القانونية أو الأجهزة التي تدافع عن حقوقه⁷.

2-المرحلة الثانية : تبدأ بصدور القانون (02 /89) المتعلق بقواعد العامة لحماية المستهلك ، إذ أولى هذا القانون حماية كبيرة للمستهلك ،والإعتراف بالحقوق المشروعة كالحق في الحصول على منتج يتطابق مع المقاييس والمواصفات القانونية، الحق في السلامة من المخاطر التي تمس بصحته وأمنه ومصلحه المادية وغيرها⁸.....

وما تجدر الإشارة إليه ، يعد هذا القانون الركيزة الأساسية للقبول بوجود حماية خاصة للمستهلك ، الأمر الذي استدعى الحاجة إلى تكتل المستهلكين في شكل الجمعيات للدفاع عن حقوقهم. وأول جمعية لحماية المستهلك ظهرت في الجزائر كان مقرها ولاية تيارت، وذلك سنة 1987، و يدل هذا على تأسيسها قبل أي إرادة سياسية لحماية مصالح المستهلك .إلا أن القانون رقم (03/ 09) المتعلق بحماية المستهلك أعطى لها بعد أسع حيث تم تدعيم وجودها خاصة من حيث الاختصاص⁹. و بموجب المواد 21، 22، 23، 24 من نفس القانون ، خصصت لهذه الجمعيات المدافعة عن المستهلك ، بحيث حددت مهامها من حيث الهدف وهو ضمان حماية المستهلك ، والإعلان عنه وتحسيسه وتوجيهه ،و الأهم من ذلك تمثيله أمام الإدارة والمتدخل والمنتج والقضاء ، وهذا خروج عن القواعد العامة المقررة في الإجراءات المدنية والإدارية¹⁰. أما تنظيم هذه الجمعيات وإنشائها وسيرها فقد نظمها المشرع بموجب القانون رقم (06/12) المتعلق بالجمعيات¹¹.

المطلب الثاني: تعريف جمعيات حماية المستهلك

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

ظهرت جمعيات حماية المستهلك كنتيجة للتطور الذي شهده العصر الحديث في جميع مجالات الحياة، وذلك بظهور العديد من المنتجات المختلفة والمتداولة في الأسواق، التي أدت بدورها إلى إحداث الكثير من الأضرار للمستهلك بوجه عام عند إستعمالها¹².

وعليه سوف نتناول في هذا المطلب التعريف القانوني لجمعيات حماية المستهلك (أولا) و إلى التعريف الفقهي (ثانيا) .

أولا :التعريف القانوني

لقد كرس المشرع الجزائري المبدأ الدستوري الممثل في حرية إنشاء الجمعيات ،وذلك بموجب المادة 53 من دستور 2020 بنصها : "حق إنشاء الجمعيات مضمون ،ويمارس بمجرد التصريح به"¹³. و عرفت الجمعيات في عدة قوانين:

فبالرجوع للأمر (79/71) المتعلق بالجمعيات نجد أنه عرفها في المادة 1 منه ، بأنها: "الإتفاق الذي يقدم بمقتضاه عدة أشخاص بصفة دائمة على وجه المشاركة معارفهم و نشاطاتهم ووسائلهم المادية للعمل من أجل غاية محددة لا تدر عليهم ربحا ، وتخضع هذه الجمعية للقوانين والنظم الجاري بها العمل وأحكام هذا الأمر و كذا قانونها الأساسي ما لم يكن مخالفا لهذا الأمر"¹⁴. " وحسب القانون رقم (87 / 15) (المتعلق بالجمعيات ، الجمعية هي " تجمع أشخاص يتفقون لمدة محددة أو غير محددة على جعل معارفهم وأعمالهم ووسائلهم مشتركة قصد تحقيق معين لا يدر ربحا ... ويجب أن يعلن هدف الجمعية دون غموض ويكون إسما مطابقا له"¹⁵.

بعد ذلك قام المشرع الجزائري بإصدار القانون رقم (02 / 89) المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك (الملغى) محاولا من خلاله إبراز دور جمعيات حماية المستهلك ، والتي جاءت في المادة 2/12 كمايلي: " ... إضافة إلى ذلك، فإن جمعيات حماية المستهلكين المنشأة قانونا لها الحق في رفع دعوى أمام محكمة مختصة بشأن الضرر الذي لحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين قصد التعويض عن الضرر المعنوي الذي لحق بها. " وكما نصت المادة 23 من نفس القانون على أنه : " يمكن لجمعيات المستهلكين أن تقوم بدراسات و إجراء خبرات مرتبطة بالإستهلاك على نفقتها وتحت مسؤوليتها و بإمكانها أن تنشر ذلك حسب نفس الشروط ". وهذا ما يشير إلى قلة الإهتمام بجمعيات حماية المستهلك آنذاك .وما تجدر الإشارة إليه أنه رغم إصرار المشرع على تفعيل الدور المنوط لهذه الجمعيات إلا أنه يستحيل ذلك، لعدم وجود قوانين تنظمها¹⁶.

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

وبقي الأمر على هذه الحال حتى صدور القانون رقم (90 / 31) المتعلق بالجمعيات (الملغى). فطبقا للمادة 2 منه تعرف جمعيات حماية المستهلك بأنها : " إتفاقية تخضع للقوانين المعمول بها ويجتمع في إطارها أشخاص طبيعيون أو معنويون على أساس تعاقدى لغرض غير مريح".¹⁷

أما القانون (09 / 03) المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش جاء بتعريف خاص بجمعيات حماية المستهلك في المادة 21 منه بأنها : " كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".¹⁸

من خلال هذه المادة نلاحظ أن المشرع الجزائري لم يعطي لنا تعريفا واضحا لجمعيات حماية المستهلك، حيث اكتفى بذكر تنظيمها والمهام المنوطة بها ، من إعلام وتنقيف وتحسيس وتوجيه، وتمثيل عموم المستهلكين والدفاع عنهم، لتحقيق مصالحهم المشروعة.

و تخضع جمعيات حماية المستهلك إلى أحكام القانون رقم (12 / 06) المتعلق بالجمعيات. ذلك أن المشرع الجزائري يضع قانونا واحدا تخضع لأحكامه كل الجمعيات، مهما كان نشاطها سواء كان علميا أو اجتماعيا أو ثقافيا ...، ومهما كان مجال إقليم نشاطها سواء كان يشمل كل التراب الوطني (جمعية وطنية) أو يقتصر على جهة من جهات الوطن كجمعية جهوية أو ما بين الولايات ، أو على المستوى المحلي (جمعية بلدية أو ولاية) . فكل هذه الجمعيات تجد أساسها القانوني في القانون رقم (12 / 06) السالف الذكر. وطبقا للمادة 2 من نفس القانون ،عرفت الجمعية على أنها : " تجمع أشخاص طبيعيين و / أو معنويين على أساس تعاقدى لمدة محددة أو غير محددة يشترك هؤلاء الأشخاص بتسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولا لغرض غير مريح...".¹⁹

وعليه من خلال هذا التعريف يمكن إستنتاج العناصر المميزة لجمعيات حماية المستهلك وهي كالآتي:

1- الجمعية عبارة عن عقد

طبقا للمادة 6 من القانون (06/12) التي تنص : " تؤسس الجمعية بحرية من قبل أعضائها المؤسسين" .. الأعضاء هنا أحرار في تكوين أو إبرام عقد الجمعية وتحديد الشروط وآثار العقد وكيفية سيرها، طبيعتها، وشروط ممارسة السلطات فيها. فيستنتج من خلال ذلك أن عقد الجمعية كغيره من العقود يخضع للقواعد العامة المطبقة، فهو يخضع لمبدأ الحرية العقدية ، كما أنه يخضع لمبدأ سلطان الإرادة (المادة 106 من القانون المدني الجزائري)، بمعنى لا يجوز التعديل في العقد ولا نقصه أو الغائه إلا بإتفاق الأطراف، والأسباب يقررها القانون.²⁰

2-أطراف عقد الجمعية

حسب المادة 2 السالفة الذكر ، يمكن أن تتشكل الجمعية من أشخاص طبيعية وأخرى معنوية، كما يمكن أن تشترك الأشخاص الطبيعية مع بعض الأشخاص المعنوية ، كإشتراك الشركات أو الهيئات من أجل تأسيس الجمعية ، وذلك بإعتبار أن الشخص المعنوي يملك ذمة مالية أكبر من الشخص الطبيعي ويساهم بشكل فعال في دعم الشركة مالياً وتنشيطها²¹.

3- الغرض غير المربح

وهي السمة الأساسية التي تميز الجمعية عن التنظيمات الإقتصادية ، فهي لا تسعى إلى الربح المادي كغرض أساسي لوجودها²². لكن هنا لابد من الإشارة إلى أن المشرع الجزائري من خلال تعريفه للجمعية ، سواء من خلال القانون الملغى أو القانون الساري (06 /12) الذي إستعمل عبارة "لغرض غير مربح " ، لا يمنح الجمعية من إقامة نشاطات تهدف من خلالها إلى توفير بعض الأرباح لإستخدامها لتحقيق الأهداف المسطرة ، ولقد منح لها المشرع الحق بموجب المادة 29 من القانون السالف الذكر ، فيما يتعلق بموارد الجمعيات وأموالها، كما أن إستعمال الموارد الناجمة عن نشاطات الجمعية يجب أن لا يستخدم لأغراض شخصية، حيث يعد تعسفاً في إستغلال الأملاك الجماعية طبقاً للمادة 31 من نفس القانون²³.

4- صفة المنفعة العمومية

نصت المادة 53 من دستور 2020 السالف الذكر على أنه: " تشجع الدولة الجمعيات ذات المنفعة العامة". وحسب المادة 22 من القانون 03 /09 السالف الذكر، نجد أن المشرع الجزائري إعتترف لجمعيات حماية المستهلك بالمنفعة العمومية ،بمعنى يمكنها الحصول على المساعدة القضائية، والتي تنص على أنه: " يمكن أن تستفيد جمعيات حماية المستهلكين المعترف لها بالمنفعة العمومية من المساعدة القضائية"

وحسب القانون رقم 06/ 12 السالف الذكر، نجد أن المشرع الجزائري كذلك أعطى للجمعيات المعترف لها بصفة المنفعة العمومية ،إمكانية الإستفادة من إعانات ، ومساعدات مادية ، من الدولة أو الولاية أو البلدية²⁴.

ثانياً: التعريف الفقهي

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

تعددت التعاريف الفقهية لجمعيات حماية المستهلك ، فهناك من عرفها بأنها: "إحدى المنظمات غير الحكومية تقوم على ضرورة ايجاد دور ايجابي للفرد، يقوم به بنفسه من أجل حماية نفسه والآخرين ضد كل عملية غش وتدليس وكل ما يؤثر على صحته وسلامته".²⁵ و لقد عرفها الفقيه **Philip kolton** بأنها : "حركة منظمة من المواطنين والهيئات الحكومية تهدف الى زيادة حقوق المشتريين ونفوذهم وتأثيرهم على باقي المنتجات".²⁶ وعرفها البعض الآخر بأنها : "الإتفاق الذي بمقتضاه يضع أكثر من إثنين من الأفراد بصفة دائمة معرفتهم أو نشاطهم غير تحقيق الفائدة او الربح المادي".

وهناك من يقول بأنها: " هيئات تطوعية غير حكومية يؤسسها نشطاء من أفراد المجتمع المدني بإختلاف ثقافتهم واختصاصاتهم لا تهدف إلى تحقيق الربح ، وإنما تهدف لحماية حقوق المستهلك من الممارسات المظلة بحقوقه وضمان الدفاع عنها عن طريق تنويره وتوعيته بماله وما عليه من حقوق وواجبات رفع الدعاوى القضائية نيابة عنه ".²⁷ وما تجدر الإشارة إليه أن أساس ظهور هذه المنظمات المدنية التطوعية ، يهدف إلى تمثيل المستهلكين والدفاع عن مصالحهم وبروز ما يسمى بضرورة " حماية المستهلك". ويقصد بحماية المستهلك هي عملية حفظ حقوقه، وضمان حصوله على تلك الحقوق من قبل البائعين بكافة صورهم وأشكالهم التقليدية والحديثة ، وذلك في إطار التعامل التسويقي التي تكون محله سلعة أو خدمة.

ونظرا لتزايد الإهتمام بالمستهلك على الصعيد الدولي فإن حمايته أصبحت ضرورة ملحة تنصدر أولويات الواجبات الأساسية للدول ، وذلك من خلال رسم وتحديد مختلف سياساتها الهادفة لحماية المستهلك . وتعتمد هذه السياسات على عدة محاور أهمها وجود منظومة تشريعية متكاملة من الأجهزة الرقابية التي تضمن تطبيق كافة القواعد القانونية على العملية الاستهلاكية وأطرافها بمختلف مفاهيمها.²⁸

المبحث الثاني: التعامل الإلكتروني في مجال حماية المستهلك

مما لا شك أن المستهلك الإلكتروني هو الطرف الضعيف في السلسلة الإقتصادية، فهو بحاجة إلى حماية و التي لا يمكن أن يحققها بنفسه ، بل باللجوء إلى جمعيات حماية المستهلك كآلية رقابية ، و لقد أقر المشرع الجزائري لهذه الجمعيات من صلاحيات و مهام و أدوار وقائية و علاجية ، وهذا ما سنستطرق إليه في **المطلبين التاليين :**

المطلب الأول: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني

قبل الحديث عن مصطلح المستهلك الإلكتروني ، يتطلب منا التفصيل في مصطلح المعاملات الإلكترونية أكثر باعتبارها المتغير الأساسي التي تأثر عليه ،و ذلك من خلال معرفة المقصود بها (أولا)، والتطرق إلى تأثير هذه المعاملات على سلوك المستهلك (ثانيا)

أولا: المقصود بالمعاملات الإلكترونية

هي عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وتجسيم الفساد وتعظيم وتخفيض النفقات .²⁹

وبالرجوع للتشريع الجزائري نجد أن المشرع لم يتطرق الى مصطلح المعاملات الإلكترونية في القانون رقم (05/18) المتعلق بالتجارة الالكترونية، تاركا المجال للفقه والقضاء، معتمدا بذلك على النظرية التقليدية في فقه القانون بالإبتعاد عن التعريف القانوني، غير أنه تطرق إلى تعريف مصطلح التجارة الإلكترونية في المادة 06 من نفس القانون بنصها: " النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني، عن طريق الاتصالات الإلكترونية".³⁰ في حين نجد بعض التشريعات القانونية المقارنة عرفت المعاملات الإلكترونية³¹، كالمادة 1 من قانون المعاملات الإلكترونية الصادر بالمرسوم سلطاني رقم (69\2008) بأن مصطلح المعاملة الإلكترونية هو " أي إجراء أو عقد يبرم أو ينفذ كليا أو جزئيا بواسطة رسائل إلكترونية.

وهناك من أفرد لها قانونا خاصا كما هو الحال مع قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني الصادر بموجب القرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 .³² حيث عرف المعاملات على أنها: "إجراء أو مجموعة من الإجراءات التي تتم بين شخصين أو أكثر لإنشاء التزامات على شخص أو التزامات تبادلية على أكثر من شخص". وقد عرف المعاملات الإلكترونية على أنها : "المعاملات التي يتم اجرائها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بوسائل إلكترونية".

ويمكن القول كذلك أن المعاملة الإلكترونية هي شكل من أشكال المعاملة الذاتية التي تتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه بنفسه . فعند تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب ،أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات او استفسارات ،يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة.³³

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

وما تجدر الإشارة إليه أن هناك العديد من الباحثين الذين يشابهون بين مفهوم التجارة الإلكترونية ومفهوم المعاملات الإلكترونية، في حين أن هذه الأخيرة أعم و أشمل من مصطلح التجارة الإلكترونية، غير أنهما يشتهان في كونهما يستخدمان عن طريق نظام الحاسب الآلي .ولقد تناولت بعض القوانين الوطنية أشكال المعاملات الإلكترونية كالقانون رقم (15-04) المتعلق بالقواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين.³⁴

و يعرف المستهلك الإلكتروني طبقا للمادة 6 من القانون 05/18 السالف الذكر بأنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الإتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الإستخدام النهائي . "

ثانيا- تأثير المعاملات الإلكترونية على سلوك المستهلك

إن عملية الإستهلاك سواء كانت متعلقة بالفرد أو المجتمع لها العديد من المؤثرات لاسيما تلك التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني ،والتي تؤثر بشكل مباشر في السلوك الشرائي و الإستهلاكي لأي فرد أو مجتمع ،و من أهم تأثير المعاملات الإلكترونية على المستهلك وسلوكه.³⁵ ما يلي:

- سرعة و سهولة تبادل المعلومات بين المستهلكين :وذلك من خلال الأنترنت التي توفر امكانية تبادل المعلومات والآراء وتجارب المستهلكين المتعلقة بالمنتجات والخدمات ،ورفع مستوى الثقافة والوعي الإستهلاكي لدى جمهور المستهلكين ،في حين هذا يتطلب وقتا و جهدا أطول في عالم التجارة التقليدية.

- توسع السوق وسهولته :بحيث يصبح للمستهلك نطاق أوسع للتسوق عبر شبكة الانترنت في أي وقت وفي أي يوم يريد وفي أي مكان، وأي شخص لديه حاسب آلي ومتصل بالأنترنت بإمكانه أن يصبح مستهلك عالمي وهو في منزله.

- إنخفاض الأسعار وسرعة الحصول على المنتج :وذلك من خلال تنوع وتعدد المنتجات في المواقع التجارية الإلكترونية ،والمستهلك هنا سيبحث عن المنتج الأقل سعرا والأفضل جودة ،من خلال مقارنة أسعار ونوعيات المنتجات بسهولة و بسرعة فائقة، مما يمكنه من اختيار أفضل العروض ،وهذا الأمر يصعب بكثير في التجارة التقليدية.

وما تجدر الإشارة إليه يمكن القول أن الوضع الحالي قد تغير كثيرا، والسبب في ذلك يعود لتوفير التجارة الإلكترونية العديد من الخيارات للمستهلك، نتيجة الوصول إلى منتجات ومراكز تسوق، لم تكن متوفرة بالقرب منه، فمع دخول المستهلك إلى التجارة الإلكترونية فإن الفرص أصبحت متاحة له في البحث عما يريده عبر المواقع التجارية في الأنترنت .

المطلب الثاني: دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك الإلكتروني

هناك جانب وقائي بالإضافة إلى علاجي، و عليه سوف نتناول دور جمعيات حماية المستهلك كآلية وقائية (أولا) و إلى دور جمعيات حماية المستهلك كآلية علاجية (دفاعية) (ثانيا).

أولاً: دور جمعيات حماية المستهلك كآلية وقائية

و هو ما يسمى بالحماية القبلية ، فطبقاً للمبدأ القائل "الوقاية خير من العلاج" تمارس جمعيات حماية المستهلك دورها في التحسيس والإعلام وكذلك مراقبة الأسعار و الجودة ، وهو ما يعرف بالدور الوقائي لأن الهدف منه هو منع الضرر قبل وقوعه.

1- دور جمعيات حماية المستهلك في التحسيس والإعلام

من الواجبات الأساسية لجمعيات حماية المستهلك هو تحسيس المستهلك بكل المخاطر التي تهدد أمنه وصحته وماله، و توجيهه إلى مختلف الأنماط السلوكية التي يستخدمها المهنيون للتلاعب بمصالحه ، وإرشاده إلى السبل الوقائية الواجب اتباعها، و التي من شأنها الحفاظ على أمنه وتفعيل دوره في هذا المجال. وهذا ما يؤدي إلى تربية المستهلك وخلق وعي استهلاكي كامل لديه.

هذا ويظهر جلياً أهمية الدور التحسيسي التي تمارسه جمعيات حماية المستهلك وذلك من خلال توعية المستهلك وزيادة خبرته، ونشر ثقافة استهلاكية واعية ،ومواكبة التطور الحاصل . وطبقاً للمادة 21 من القانون (03/09) السالف الذكر ، فإن مهمة الدفاع عن مصالح المستهلكين تعد الهدف الرئيسي الأساسي لجمعيات حماية المستهلك، وذلك من خلال إعلام المستهلكين وتوعيتهم وإرشادهم وتحسيسهم³⁶.

و بالرجوع إلى مجال المعاملات الإلكترونية يمكن القول أن الكثير من الدراسات التي تتعلق بحماية المستهلك الإلكتروني تأخذ العقد الإلكتروني مثلاً وحيداً للمعاملات الإلكترونية، غير أنه كما سبق قوله أن المعاملات الإلكترونية أشمل وأهم من ذلك ، أما الحاجة الملحة لحماية المستهلك الرقمي على غرار المستهلك التقليدي ،يعود للتحويل الرقمي والتطور الهائل والمتسارع في تكنولوجيا عالم الاتصالات ، فلقد أصبحت وسائل الإتصال الحديثة وعلى رأسها الأنترنت وسيلة لا يمكن الإستغناء عنها ، ونتيجة لكل هذه التطورات و ما يصاحبها من تطور في الكمبيوتر و الاتصالات ظهرت التجارة الإلكترونية كإحدى روافد ثورة المعلومات ، ووصلت شبكة الأنترنت إلى كل منزل ومتجر وشركة، حتى غدت العمود

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

الفقري في الدول المتقدمة للمعاملات الإقتصادية وغيرها ، فأحدث هذه الخدمات التقنية أصبحت تعتمد أساسا على تفاعل المستهلك مع جهاز الحاسب الآلي ، وكذلك حاجته إلى التعامل الإلكتروني لتلبية حاجته وإفتقار بعض المستهلكين للتتوير الثقافي الإلكتروني³⁷.

و ما تجدر الإشارة إليه فمن خلال تناول هذه المواضيع الجد حديثة في عالم الإستهلاك، خاصة ما ارتبط منها بعالم الرقمنة ، تسعى جمعيات حماية المستهلك لتحقيق التوعية الجادة في هذا المجال، و ذلك من خلال تنظيم حملات تأسيسية وكذلك عقد لقاءات دورية ، وتنظيم ملتقيات، وأيام دراسية ، وورشات عمل ، للوصول إلى نتائج محققة. كذلك قيامها بدورة تكوينية لأعضائها تمكنهم من الحصول على خبرة عالمية جديدة ومتطورة ، و المشاركة في الحصص و البرامج الإذاعية و التلفزيونية.

و على جمعيات حماية المستهلك، توفير وعي كافي للمستهلك، وترقيته ليصبح طرفا قويا في مواجهه المورد الإلكتروني، وذلك من خلال إعلامه بجميع المعلومات والبيانات عن السلع والخدمات، المعروضة في السوق و هذا بالنسبة للمستهلك التقليدي ، أما المستهلك الإلكتروني فيكون على مستوى البرامج الإلكترونية و المواقع الإلكترونية ، كذلك طبع بعض الدوريات من الصحف والمجلات، ونشرها على مواقع التواصل الإجتماعي وارسالها وتوزيعها على المستهلكين ، بمعنى الإلتزام بالإعلام و تبصير المستهلك الرقمي ، و هذا نظرا لعدم تلاقي طرفي العقد الإلكتروني في مجلس واحد (مجلس حكومي)، وعدم إحاطته بالمعلومات الكافية في المعاملة الإلكترونية، قد يشكل خلل في العقد ، وعدم توازنه بخصوص المراكز القانونية لأطرافه ، وهذا ما قد يعرض المستهلك الإلكتروني لعيوب الإرادة ، كالغبن والغلط والاستغلال..³⁸

ويمكن القول أن سلوك الإعلام لا يقتصر على المستهلك فحسب ، فيمكن أن يصل كذلك إلى مجلس المنافسة في حالة ما إذا تعلق الأمر بالمنافسة مثلا ، بحيث تقوم جمعيات حماية المستهلك بإخطاره عن كل ما له صلة بالمنافسة ، وكل ما من شأنه أن يهدد صحة المستهلك ، ويتمثل هذا الإعلام في ضرورة تحديد شخصية البائع بالإضافة إلى اعطاء البيانات التفصيلية للسلع والخدمات للمستهلك الإلكتروني.

2- دور جمعيات حماية المستهلك في مراقبة الأسعار والجودة

إن فتح باب التنافس للمتعاملين الإقتصاديين وتزايد ظاهرة الإستهلاك ، أدى الى إتساع الأسواق الجزائرية لتتزامن فيها المنتجات المحلية والأجنبية المستوردة ، والملاحظ أن أسعار هذه المنتجات غير ثابتة ، فهي ترتفع بصورة مفرطة خاصة في المناسبات كشهر رمضان، الأعياد، الأزمات، الكوارث. كذلك تعسف البائعين في رفع الأسعار خصوصا في المناطق النائية³⁹. نفس الشيء بالنسبة

لإستخدام التقنيات الإلكترونية ، فقيام الموردين الإلكترونيين بالتلاعب بالأسعار أصبح موضوع الساعة.

إن المستهلك بحاجة إلى التعامل الإلكتروني في تلبية احتياجاته، فبعدما كان مجال العلاقة الإستهلاكية في النظرية التقليدية مقتصرًا فقط على الإتصال المباشر بين المستهلك والتاجر أو مقدم الخدمة لتلبية حاجاته ، أصبحت العلاقة الإستهلاكية اليوم أكثر إتساعا وانتشارا ، نظرا لإتساع دائرة مزودي الخدمة (التجار وغيرهم) ، مما أدى إلى توفر حاجة المستهلك بأسعار معقولة وبجودة عالية ، لإرتفاع التنافس بين الأطراف، وارتباطها بخدمات إضافية ما بعد البيع⁴⁰.

و ماتجدر الإشارة إليه أصبح الدور الذي تلعبه جمعية حماية المستهلك أكثر من ضرورة حيث تعمل مع الأجهزة الرسمية التابعة للدولة في تطوير الأسواق من أي منتج لا يتطابق والمقاييس والمواصفات المحددة قانونا . و يتجاوز هدفها مجرد الدفاع عن حقوق المستهلك إلى تحقيق نوع من التوازن بين مصالح المستهلك، ومصالح المحترف، كما تعمل على ضمان حقوق المستهلك في استهلاك منتج لا يشكل خطرا على صحته أو يهدد حياته⁴¹.

ثانيا- دور جمعيات حماية المستهلك كآلية علاجية (دفاعية)

إلى جانب الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك هناك دور علاجي وهو ما يسمى بالحماية البعيدة، والمقصود بها :هو اللجوء إلى وسائل دفاعية في حالة وقوع الضرر على المستهلك ، ولقد سمح المشرع الجزائري لهذه الجمعيات في الدفاع عن حقوق والمصالح المستهلك عن طريق القانون في حالة الإضرار بالمستهلكين، أو عن طريق الكفاح من خلال القيام بأعمال أكثر صرامة في مواجهة المحترفين.

1-تمثيل المستهلكين

حسب المادة 21 من القانون رقم (03/ 09)السالف الذكر، فإن جمعيات حماية المستهلك لا تتوقف فقط في تحسيس واعلام المستهلك، بل تمارس كذلك دورها في تمثيله، ويتم تمثيل المستهلك إما أمام السلطات العمومية ، وإما أمام الهيئات المختصة التي تهدف إلى الحفاظ على أمنه .

أ- تمثيل المستهلك أمام السلطات العمومية

إن الهدف المشترك بين السلطات العمومية وجمعيات حماية المستهلك يكمن أساسا في ضمان أمن وسلامة المستهلك ، وذلك من خلال تحقيق الحماية اللازمة عن طريق تنشيط الأعمال الإعلامية وإخطارها بكل الأفعال و المخالفات المرتكبة من قبل المهنيين في حق المستهلك ، والتبليغ عن كل

منتوج لا يتطابق والمواصفات والمقاييس المحددة قانونا ، لما للجهات الرسمية من صلاحية تمكينها الوضع هذه الممارسات .⁴² ومن بين هذه الهيئات : رئيس مجلس الشعبي البلدي ، الوالي ، وزارة التجارة.

ب - تمثيل المستهلكين أمام الهيئات المختصة

تتمثل هذه الهيئات في : مجلس المنافسة أو هيئات أخرى إستشارية كالمجلس الوطني لحماية المستهلكين ، اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية، المجلس الوطني للتقييس، لجنة البنود التعسفية ، اللجنة المهنية المشتركة للمجلس وغيرها.. يمكن القول أنه لجمعيات حماية المستهلك الحق في تمثيل المستهلك أمام الهيئات السالفة الذكر ، والهدف منها هو حماية المصالحة والدفاع عنها.

فهناك من تلك الهيئات ما يتمتع بصلاحيات متعددة كمجلس المنافسة ، ومنها ما هو ذات طابع إستشاري، تم انشاءها من قبل السلطات العمومية وعيا منها بأن قراراتها تكون أكثر قبولا وأكثر شرعية ، في حالة ما اذا اتخذت بالتشاور مع هذه الهيئات والتي تحمل تسمية " مجلس أو لجنة " حسب الحالة.

2- الدفاع عن المستهلك عن طريق المقاطعة و الدعاية المضادة

أ-الدعوة إلى المقاطعة (الإمتناع عن الدفع أو الشراء)

لجمعيات حماية المستهلك أن تستعمل وسائل أخرى للضغط على المنتجين، ومن بينها الدعوة إلى المقاطعة ،أي عدم التعامل مع منتجي السلع ومقدمي الخدمات، أو كما يسميها البعض بالإمتناع عن الشراء. وخاصة اذا تأكدت بأن هناك خطر على صحة وأمن المستهلك ،أو على مقدرته المالية. و المقاطعة تعد وسيلة تهديدية، تجعل المنتجين يحترمون الرغبات المشروعة للمستهلكين خاصة في حالة إذا ما تعلق الأمر بارتفاع الأسعار، ورداءة الخدمات ،أو بوجود عيب في المنتج، الذي يعد خطر على صحة المستهلك⁴³.

و رغم عدم نص المشرع الجزائري على هذا الأسلوب سواء في قانون حماية المستهلك أو في قانون المنافسة، وإن كان قد نص على تجريم رفض البيع، إلا أننا نرى أنه يعد أسلوب فعال مؤسس على الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين. وينبغي على هذه الجمعيات استعمال هذا الأسلوب لكن بطريقة عقلانية ، خاصة أنه يلحق أضرار جسيمة بالمنتجين، مما يؤدي الى ركود الإقتصاد، فينبغي اللجوء إليه كوسيلة أخيرة بعد استنفاد كل الطرق ، وأن يكون هذا الإجراء بسبب مبرر و مقبول⁴⁴.

ب- الدعاية المضادة

أو ما تسمى بالإشهار المضاد ، ويقصد بها قيام جمعيات حماية المستهلك بنشر وتوزيع انتقادات عن المنتجات المعروضة في الأسواق ، مكتوبة في الصحف ، والمجلات واللافتات، والملصقات، أو عن طريق وسائل الإعلام السمعية والبصرية كالراديو، التلفزيون، الأنترنت، مما يؤدي إلى إحداث أضرار بالغة للمنتج أو مقدم السلعة.⁴⁵

و تعد الدعاية المضادة من بين الوسائل الوقائية والعلاجية في نفس الوقت ،كأن يلجأ المتعامل الإقتصادي إلى الإشهار التضليلي لمنتوجه ،و تجدر الإشارة إلى أن الدعاية المضادة تمارس في إطار القانون ، ولا يمكن اعتبارها عمل من أعمال المنافسة غير المشروعة ، ويكفل القانون لأصحاب المشاريع الحق في الدفاع عن أنفسهم ومشروعاتهم .⁴⁶ و بالرجوع إلى المعاملات الإلكترونية يمكن القول أنه كلما تم استخدام التقنيات الحديثة الرقمية ، كلما تلقت هذه الوسيلة صدى كبير .

الخاتمة:

على ضوء ما سبق يمكن القول بأنه على الرغم من تواجد العديد من الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك الموضوعة من طرف الدولة ، إلا أنه في غالب الأحيان لا تفي بالغرض الذي أنشئت من أجله ، الأمر الذي جعل جمعيات حماية المستهلك تلعب دورا فعلا ، فهي تسعى للعمل جنبا إلى جنب مع الهيئات الرسمية، و ذلك من خلال توعية وإرشاد المستهلك من الطرق الاحتياطية التي تؤدي به إلى التعاقد الإلكتروني ،كذلك توفير الدفاع له في حالة الإضرار به. من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى عدة نتائج نلخصها كما لي :

- إن وجود جمعيات حماية المستهلك هو تكريس لمبدأ دستوري يتمثل في حرية إنشاء الجمعيات، وعلى هذا الأساس، فهي تخضع للقواعد العامة المطبقة في هذا المجال وللمبادئ التي تحكم العقود خاصة مبدئي سلطان الإرادة و الحرية التعاقدية.

- كذلك تسعى جمعيات حماية المستهلك دوما إلى حماية المستهلك ، من خلال دورها المتمثل في الإعلام والتحسيس و توعية المستهلك سواء في المعاملات التقليدية أو المعاملات الإلكترونية
- القانون رقم (03/ 09) وكذلك القانون رقم (05 /18) لم يتطرقا إلى هذا النوع من المعاملات على الرغم من خطورتها البالغة.

- لا تزال الجزائر تسير بخطى بطيئة في مجال التجارة الإلكترونية عكس دول أخرى عربية، لذلك نجد

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

أن معظم التشريعات الخاصة بحماية المستهلك الإلكتروني مستمدة من القانون الفرنسي ، ولا تزال قيد الدراسة.

- الدور الذي تقوم به جمعيات حماية المستهلك غير كافي في ظل المنظومة القانونية المنظمة لجمعيات حماية المستهلك.

وبدورنا لتفعيل دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك الإلكتروني نقترح:

- ضرورة إدراج الجانب الإلكتروني في المنظومة القانونية المتعلقة بحماية المستهلك في كافة تعاملاتها وإعادة النظر فيها.

- على الدولة أن تبذل مجهودات إضافية من أجل مساعدة هذه الجمعيات ماديا ، حتى تتمكن من تقديم حماية أفضل للمستهلك ، ومنحها الدور اللائق بها عن طريق وضع في متناولها مختلف أجهزة الإتصال التابعة للدولة ، من أجل إيصال المعلومات إلى الأشخاص في مناطق مختلفة من الوطن ، خاصة المناطق النائية والريفية.

- ضرورة إشراك أعضاء الجمعيات في المحلات التفتيشية ، حتى يتمكنوا من إكتساب الخبرة الفنية والميدانية ، و التي تمكنهم من الوقوف على تجاوزات المتدخلين التي تضر بمصالح المستهلك كما يجب و وضع مخابر فحص تحت تصرفها.

- تشجيع جمعيات حماية المستهلكين للرقميين الذين تعرضوا للنصب والإحتيال، وتقديم شكاوى التجار المخادعين باعتبار أن الجمعية يمكنها الدفاع عنهم بصفتها كطرف مدني.

- ضرورة ظهور تشريعات وقوانين تحمي المستهلك الرقمي وتحارب التجار المخادعين ، وتسهيل أقصى العقوبات لكل من يضر بمصالح المستهلك وأمنه وسلامته.

الهوامش:

1 - بدر أسامة أحمد ، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني ، الطبعة الأولى ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، مصر، 2005، ص21.

2 - سعدي عزوز ، محمودي سارة ، مداخلة جمعيات حماية المستهلك بين الدور الوقائي والعلاجي ، كتاب جماعي حول النظام القانوني لحماية المستهلك في التشريع الجزائري و التشريع المقارن ، مخبر القانون و التنمية المستدامة، جامعة أدرار ، الجزائر، سبتمبر، 2020، ص415.

3 دندان بختة ، "دور جمعيات حماية المستهلك"، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول حماية المستهلك تشريعات ووقائع، معهد العلوم القانونية والإدارية، سعيدة ، يومي 22 و 23 أبريل 2008، ص8.

دور الجمعىات فى حمایة المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

- 4 - بوشناف صافىة ، دور جمعىات حمایة المستهلك الجزائرى فى التصدى للممارسات التسىوىة المظلمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نائل شهادة الماجستىر، تخصص دراسات وبحث التسىوىة، شعبة العلوم التجارىة، جامعة فرحات عباس سطىف 1، الجزائر، السنة الجامعىة 2017-2018، ص 38.
- 5 - الخىرة طارق، حمایة المستهلك ودورها فى رفع مستوى الوعى الاستهلاكى لدى المواطن السورى، مجلة جامعة دمشق سورىا، المجلد 17، العدد الأول، 2001، ص 102، 103.
- 6 - بوشناف صافىة، المرجع السابق، ص 39.
- 7 - أرزقى زوبىر، حمایة المستهلك فى ظل المنافسة الحرة، رسالة الماجستىر فى القانون، كلىة الحقوق و العلوم السىاسىة، جامعة مولود معمرى، تىزى و زو، الجزائر، 2011، ص 26.
- 8 - المرجع نفسه، ص 27.
- 9 - القانون رقم (03/09) المؤرخ فى 25 فبرارى 2009، المتعلق بجمایة المستهلك و قمع الغش، ج ر، عدد 15، الصادرة فى 8 مارس 2009
- 10 - سعیدى صالح، دور جمعىات حمایة المستهلك فى ضمان أمن و سلامة المستهلكىن، المجلد الجزائرىة للعلوم القانونىة و السىاسىة، الجزائر، المجلد 57، العدد 05، 2020، ص 442.
- 11 - أنظر القانون رقم (12/06) المتعلق بالجمعىات، المرجع السابق.
- 12 - بن بوخمىس على، القواعد العامة لجمایة المستهلك و المسؤولىة المترتبة عنها فى التشرىع الجزائرى، دار الهدى عىن مليلة، الجزائر، 2000، ص 80
- 13 - الدستور الجزائرى لسنة 2020، المعدل و الصادر بموجب المرسوم الرئاسى 442/20، الجرىة الرسمىة العدد 82، بتاريخ 2020/12/30.
- 14 - الأمر رقم (79/71) المؤرخ فى 1971/12/03 يتعلق بالجمعىات، ج ر، العدد 15، الصادرة فى 1971/12/24
- 15 - القانون رقم (15/87) المؤرخ فى 1987/07/21 يتعلق بالجمعىات، ج ر، العدد 31، الصادرة فى 1987/07/29.
- 16 - زاهىة سى يوسف حورىة (كجار)، دور جمعىات حمایة المستهلك فى حمایة المستهلك، مجلة الحقىة، الجزائر المجلد 14، العدد 3.
- 17 - القانون (31/90) المؤرخ فى 1990/12/04، يتعلق بالجمعىات، ج ر، عدد 53 الصادرة فى 5 دىسمبر 1990 (الملغى).
- 18 - القانون رقم (03/09) المرجع السابق.
- 19 - القانون رقم (06/12) المؤرخ فى 2012/01/12، يتعلق بالجمعىات، ج ر، عدد 02، الصادرة فى 2012/01/15.
- 20 - ناصرى فهىمة، جمعىات حمایة المستهلك، مذكرة لنائل شهادة ماجستىر حقوق، فرع العقود و المسؤولىة، جامعة الجزائر، السنة الجامعىة 2003-2004، ص 26-27.
- 21 - المرجع نفسه، ص 27.
- 22 - بلحشر نوال، جمعىات حمایة المستهلكىن فى الجزائر - دور و فعالىة-، مذكرة لنائل شهادة ماجستىر فى القانون العام، كلىة

دور الجمعىات فى حمایة المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونىة

- الحقوق، جامعة قسنطنىنة، الجزائر، ص23.
- 23- أنظر المادنتن 29و الماددة 31من القانون 06-12 المتعلق بالجمعىات ،المذكور.
- 24 - أنظر الماددة 22 من القانون 03-09، المرجع السابى .
- 25 - بلحرش نوال ، المرجع السابى ص23.
- 26 - سامر المصطفى، دور جمعىات حمایة المستهلك فى خلق الوعى لدى المستهلكىن، مجلة دمشق للعلوم الإقتصادىة و القانونىة، المجلد29، العدد2، 2013، ص100و ص102.
- 27 - دندان بختة ، المرجع السابى، ص1.
- 28 - أحمد اسعد توفىق زىد، دور جمعىات حمایة المستهلك فى ضمان حمایة المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونىة و المنتوجات الذكىة، مجلة دائرة البحوث و الدراسات القانونىة و السىاسىة، مخبر المؤسسات الدستورىة و النظم السىاسىة، الجزائر، المجلد4، العدد8، 30جانفى 2020، ص116.
- 29 - اسماعىل جمال حماددة، دور المعاملات الإلكترونىة فى تطوىر الأداء الإدارى الحكومى (دراسة حالة وزارة الاتصالات و تكنولوجىا المعلومات - قطاع غزة -)، مذكرة لنىل شهادة ماجستىر فى إدارة الدولة و الحكم الرشىد، جامعة الإقصى، غزة، 2014، ص32.
- 30 - القانون رقم (05/18) المؤرخ فى 24 شعبان 1934 الموافق ل 2018/05/10 المتعلق بالتجارة الإلكترونىة ، ج ر عدد28، الصادرة بتارىخ 16ماى 2018.
- 31 - الماددة 1 من القرار بقانون رقم 15 لسنة 2017، المؤرخ فى 15 جوان 2017، المتضمن قانون المعاملات الإلكترونىة، الوقائع الفلسطىنىة، عدد14 ممتاز، المؤرخة فى 09 جوىلىة 2017.
- 32 - طواهرى عبد الجلىل ، محاولة قىاس رضا الزىبون عل جودة الخدمات الإلكترونىة باستعمال مقىاس NETQUAL ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرىة، كلىة علوم التسىىر، جامعة الجىلالى لىابس، سىدى بلعباس، الجزائر، العدد02، سنة 2012، ص98 .
- 33 - القانون رقم (04-15) المؤرخ فى 01 فبرارى 2015 ،المحدد للقواعد العامة للتوفىق و التصدىق الإلكترونىىن، ج ر، عدد 06، الصادرة بتارىخ 10 فبرارى 2015.
- 34 - بن عابد العبدلى عابد ، التجارة الإلكترونىة فى الدول الاسلامىة (الواقع ، التحدىات، الآمال)، مداخلة ضمن فعالىات المؤتمر العالمى الثالث للإقتصاد الإسلامى، كلىة الشرىعة جامعة أم القرى، مكة المكرمة، طبعة تمهىدىة، يوم 20/03/2002، ص12 .
- 35 - بن عنتر لىلى ، جمعىات حمایة المستهلك موجددة أو تحتاح إلى الوجود، المجلد الأكاديمى للبحث القانونى، كلىة الحقوق، جامعة عبد الرحمان مىرة ،بجایة، الجزائر، المجلد1، العدد2، 2010، ص183.
- 36 - أحمد اسعد توفىق زىد، المرجع السابى، ص125.
- 37 - خالد ممدوح ابراهىم، ابرام العقد للإلكترونى (دراسة مقارننة)، الطبعة الأولى، دار جامعة الفكرة، مصر، 2006، ص7.
- 38 - على بولحىة بن بوخمىس، المرجع السابى، ص87.
- 39 - صىاد الصادق ، حمایة المستهلك فى ظل القانون الجدىد رقم 03-09 المتعلق بجمایة المستهلك و قمع الغش، مذكرة لنىل شهادة ماجستىر فى العلوم القانونىة و الادارىة، تخصص قانون الأعمال، جامعة قسنطنىنة 1، الجزائر، سنة 2013-2014، ص138.
- 40 - أحمد اسعد توفىق زىد، المرجع السابى ص123

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

- 41 - هامل الهواري ، دور الجمعيات في حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية و الادارية، مكتبة الرشاد للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، عدد خاص ، 2005، ص221-224.
- 42 - صياد الصادق، المرجع السابق، ص163.
- 43 - سي يوسف زاهية حورية (كجار)، المرجع السابق، ص291.
- 44 - المرجع نفسه، ص292.
- 45 - دندان بختة ، المرجع السابق، ص06.
- 46- أحمد اسعد توفيق زيد، المرجع السابق، ص126.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا :النصوص القانونية

- الدستور الجزائري لسنة 2020 ،المعدل و الصادر بموجب المرسوم الرئاسي 442/20 ،الجريدة الرسمية العدد82، بتاريخ 2020/12/30.
- الأمر رقم (79/71) المؤرخ في 1971/12/03 يتعلق بالجمعيات، ج ر، العدد15،الصادرة في 1971/12/24 .
- القانون رقم (15/87) المؤرخ في 1987/07/21 يتعلق بالجمعيات ، ج ر، العدد31،الصادرة في 1987/07/29.
- القانون (31/90) المؤرخ في 1990/12/04، يتعلق بالجمعيات، ج ر، عدد 53 الصادرة في 5 ديسمبر 1990. (الملغى) .
- القانون رقم (03/09) المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج ر، عدد 15، الصادرة في 8 مارس 2009.
- القانون رقم (06/12) المؤرخ في 2012/01/12 المتعلق بالجمعيات، ج ر، عدد 02، الصادرة في 2012/01/15.
- القانون رقم (15-04) المؤرخ في 01 فبراير 2015 ،المحدد للقواعد العامة للتوقيع و التصديق الإلكترونيين، ج ر، عدد 06، الصادرة بتاريخ 10 فبراير 2015.
- القرار بقانون رقم 15 لسنة 2017، المؤرخ في 15 جوان 2017، المتضمن قانون المعاملات الالكترونية، الوقائع الفلسطينية، عدد14 ممتاز، المؤرخة في 09 جويلية 2017.

- القانون رقم (05/18) المؤرخ في 24 شعبان 1934 الموافق ل 2018/05/10 المتعلق بالتجارة الإلكترونية ،
ج ر ، عدد 28، الصادرة بتاريخ 16 ماي 2018.

ثانيا :الكتب

- بدر أسامة أحمد ،حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني ،الطبعة الأولى ، دار الجامعة الجديدة للنشر ،مصر، 2005،
- بن بوخميس علي ، القواعد العامة لحماية المستهلك و المسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى عين مليلة ، الجزائر، 2000.
- خالد ممدوح ابراهيم، ابرام العقد للكتروني (دراسة مقارنة) ،الطبعة الاولى، دار جامعة الفكرة، مصر، 2006.

ثالثا-الرسائل و المذكرات

- أرزقي زوبير ،حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة ،رسالة الماجستير في القانون ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة مولود معمري تيزي و زو،الجزائر ، 2011 .
- اسماعيل جمال حمادة، دور المعاملات الالكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي (دراسة حالة وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات - قطاع غزة -) ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في ادارة الدولة و الحكم الرشيد، جامعة الأقصى،غزة، 2014.
- بوشناف صافية ، دور جمعيات حماية المستهلك الجزائري في التصدي للممارسات التسويقية المظلمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير، تخصص دراسات وبحوث التسويقية، شعبة العلوم التجارية، جامعة فرحات عباس سطيف 1،الجزائر ، السنة الجامعية 2017 -2018 .
- بلحشر نوال، جمعيات حماية المستهلكين في الجزائر -دور و فعالية-، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013.

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

- صياد الصادق ، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم القانونية و الادارية، تخصص قانون الأعمال، جامعة قسنطينة 1، الجزائر ،سنة 2013-2014.

- ناصري فهيمة ، جمعيات حماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة ماجستير حقوق، فرع العقود و المسؤولية، جامعة الجزائر، الجزائر ،السنة الجامعية 2003-2004.

رابعاً-المقالات

- أحمد أسعد توفيق زيد، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونية و المنتجات الذكية، مجلة دائرة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية، مخبر المؤسسات الدستورية و النظم السياسية، الجزائر، المجلد 4، العدد 8، 30 جانفي 2020، ص 111-132 .

- الخيرة طارق ،حماية المستهلك ودورها في رفع مستوى الوعي الاستهلاكي لدى المواطن السوري ، مجلة جامعة دمشق سوريا، المجلد 17 ، العدد الأول ، 2001 ، ص 102-103.

- بن عنتر ليلي ، جمعيات حماية المستهلك موجودة أو تحتاج إلى الوجود، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر ،المجلد 1، العدد 2، 2010، ص 173-192.

- سعيدي صالح ، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان أمن و سلامة المستهلكين، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية،الجزائر، المجلد 57، العدد 05، 2020 ، ص 437-449 .

- سامر المصطفى، دور جمعيات حماية المستهلك في خلق الوعي لدى المستهلكين، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، جامعة دمشق ،سوريا ،المجلد 29، العدد 2، 2013، ص 95-119.

- سي يوسف زاهية حورية (كجار)، دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك، مجلة الحقيقة،الجزائر ،المجلد 14، العدد 3، 2015، ص 282-304.

- طواهر عبد الجليل ، محاولة قياس رضا الزبون عل جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس NETQUAL، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، كلية علوم التسيير، جامعة الجيلالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 1، العدد 02، سنة 2012، ص 112-121 .

- هامل الهواري ، دور الجمعيات في حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية و الادارية، مكتبة الرشاد للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، عدد خاص ،2005، ص 221-224.

خامساً-أشغال الملتقيات

دور الجمعيات في حماية المستهلك على ضوء المعاملات الإلكترونية

- بن عايد العبدلي عابد ، التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية (الواقع ، التحديات، الآمال) مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، كلية الشريعة جامعة أم القرى، مكة المكرمة، طبعة تمهيدية، يوم 20/03/2002.
- دندان بختة ، "دور جمعيات حماية المستهلك"، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول حماية المستهلك تشريعات ووقائع، معهد العلوم القانونية والإدارية، سعيدة ،يومي 22 و 23 أبريل 2008 .
- سعيدي عزوز ، محمودي سارة ، مداخلة جمعيات حماية المستهلك بين الدور الوقائي و العلاجي ،كتاب جماعي حول النظام القانوني لحماية المستهلك في التشريع الجزائري و التشريع المقارن ،مخبر القانون و التنمية المستدامة، جامعة أدرار ،الجزائر ،سبتمبر، 2020 .