

الحماية القانونية المدنية للمستهلك في البيئة الإلكترونية أثناء التفاوض Civil legal protection of the consumer in the electronic environment during negotiation

أ.د. لحاق عيسى(*)

كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة الأغواط

أ.د. سليمان النحوي

كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة الأغواط

مخبر الحقوق والعلوم السياسية

soulaimanalnahoui@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024/04/25 تاريخ القبول للنشر: 2024/05/24

ملخص:

نتج عن الانفجار الرقمي و المعلوماتي الذي تشهده البشرية في شتى المجالات ازدهار هائل وتساعد مخيف في حجم وقيمة المبادلات التجارية الالكترونية بين الموردين و المستهلكين ، وفيما بين ذات الأطراف موردين موردين او مستهلكين مستهلكين ، مع عدم إمكانية استبعاد طرف اخر محوري وهو الكيانات و الهيئات الحكومية المختلفة .

الحلقة الضعيفة في هذه السلسلة هو المستهلك الالكتروني في مواجهة المحترفين من شركات وموردين في الفضاء الرقمي حيث قررت اغلب التشريعات تدابير حمائية لفائدته ولتعزيز مركزه التعاقدية خصوصا في مرحلة التفاوض في عقود التجارة الالكترونية

وتبرز أهمية مرحلة التفاوض في العقد التجاري الالكتروني في خصوصية هذا العقد من حيث النطاق وأبعاد الإطار المادي و اللامادي لهذا العقد في الوقت ذاته مع التركيز على الآليات التشريعية المخصصة لتوفير الحماية الكافية للمستهلك داخل الفضاء الالكتروني.
الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية المدنية؛ البيئة الرقمية، التفاوض، المستهلك.

Abstract

The digital and information explosion witnessed by humanity in various fields has resulted in a huge boom and a frightening escalation in the

* لحاق عيسى

volume and value of electronic trade between suppliers and consumers, and between the same parties supplier suppliers or consumer consumers, with the possibility of excluding another central party entities and entities Governmental organizations.

The weak link in this series is the electronic consumer in the face of professionals from companies and suppliers in the digital space, where most of the legislation decided to protect the protection of its usefulness and to strengthen its contractual position, especially in the negotiation phase of electronic commerce contracts

The importance of the negotiation stage in the electronic commerce contract is highlighted in the privacy of this contract in terms of scope and dimensions of the physical and non-physical framework of this contract, while focusing on legislative mechanisms dedicated to providing adequate protection to the consumer within cyberspace

Keywords: Civil legal protection; Digital environment; Negotiation; Consumer.

مقدمة:

لقد أضحت العقود الإلكترونية ظاهرة عالمية انعكس تأثيرها على المنظومات التشريعية لأغلب الدول في العالم بما فيها الجزائر التي سارعت إلى مواكبة الركب من خلال مواءمة بعض القوانين لهذه التعاملات التعاقدية المستجدة وإن كانت العملية لازالت في مهدها إلا أنها تعد قفزة نوعية في مجال الحماية للطرف الضعيف في العلاقات التعاقدية وبطبيعة الحال الأمر يتعلق بالمستهلك في البيئة الإلكترونية ، ولزيادة الحماية اتجهت التشريعات الحديثة إلى جعل الكتابة الالكترونية ماثلة للكتابة العادية أو التقليدية . و بعد أن كان المجال الاقتصادي و التجاري يعاني من كثرة الإجراءات نتيجة التنقل و ضرورة التقاء أطراف العلاقة التعاقدية مما يصعب فكرة التعامل بالأساس تغيرت المعادلة تماما بعد الثورة التقنية الإلكترونية أين أصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة نتيجة إلغاء جميع الحواجز الجغرافية والسياسية والاقتصادية أمام حركة تنقل الأموال والأشخاص بعنوان التجارة الالكترونية أين انتشرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال منها أدى ذلك لبروز الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على المعلومات وتقنيات الاتصال بمختلف أنواعها في الرواج التجاري منها أفرز موضوع العقد الالكتروني أين أخذت جل الدول مهمة تنظيمه وترتيبها تمهيدا لاعتماده مع ضرورة أحاطتها بمجموعة من الضمانات لا سيما في مرحلة المفاوضات التي تسبق إبرام أي عقد تجاري خصوصا عقود التجارة الالكترونية، لذا سوف تكون دراستنا تنصب على مرحلة المفاوضات وما تتخللها من شوائك وصعوبات إذ تعتبر

أهم وأعقد المراحل التي يمر بها العقد التجاري الإلكتروني وعليه سوف نمنع النظر في تحديد نطاق الحماية المدنية التي أقرتها بعض التشريعات المقارنة لحماية المشتري الإلكتروني باعتباره مستهلك إلكتروني يتعرض لخطر شديد في التعامل مع أشخاص محترفين ذو كفاءة وخبرة عالية في ميدان المبادلات التجارية الإلكترونية لذا سوف نقف على أهم مظاهر الحماية المقررة للمستهلك الإلكتروني قبل إبرام العقد وكل ذلك من خلال الإشكالية التالية:

ما هي أهم مظاهر الحماية القانونية المدنية المقررة لفائدة المستهلك الإلكتروني أثناء التعاقد و أثناء التفاوض التجاري في البيئة الإلكترونية ؟ وما هي مظاهر تلك الحماية.

المبحث الأول : شروط التعاقد الإلكتروني بين الثبات والضمنان

تعتبر الالتزامات الإلكترونية قبل التعاقد أهم ما يثار ويشغل هم الدراسات القانونية التي تهدف من خلالها لتبصير المتلقي الغير محترف أو عديم الخبرة والوصول به إلى علم بظروف التعاقد وخصائص الشيء أو الخدمة محل العقد إذ أن الإخلال بالالتزام يؤثر لا محالة على رضا المتلقي الراغب في التعاقد مع المرسل ويؤدي إلى تعيب الإرادة مما يخوله له المطالبة بإبطال المعاملة.

إذا تجب على المورد البائع على الشبكات الإلكترونية عديد الالتزامات التي تضمن حماية وقائية للمستهلك الإلكتروني وهو ما نتناوله من خلال المطلبين التاليين:

المطلب الأول: إجبار المورد بالنصح وثبات شروط العقد

المطلب الثاني: وجوب المحافظة على الأسرار والبيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني

المطلب الأول: إلزام المورد بالنصح وثبات شروط العقد

فرض التشريع في فرنسا على البائع الالتزام بتقديم النصح والمشورة على عاتق المورد المهني المحترف في المادة L.111-1 من قانون الاستهلاك¹ وهو التزام يتجاوز في مضمونه الالتزام بالإعلام فقط²، وهو التزام ببذل عناية حسب طبيعته القانونية حيث أن القرار يرجع أولاً وأخيراً للمستهلك مما يوقع عبئ الإثبات على عاتقه في حال ادعاءه أن المورد لم يقم بتنفيذ والتقصير في تنفيذه حيث أن الثابت أن تبرم العقود وتنفذ بحسن نية والذي يساهم في أخلقت العلاقة العقدية ومن بين أوجه هذا المبدأ الالتزام بالتعاون لكون المتعاقد يلتزم بالتضامن مع الطرف الآخر وبمساعده وذلك عن طريق تزويده بكل الوقائع المتصلة بالعقد التي تسمح له بإبرام العقد أو الامتناع عنه عن علم ومعرفة³.

الأمر الثاني والجدير بالعرض هو ضمان ثبات شروط العقد وأحكامه على المستوى التقني والفني وهي اعتبارات نوعية أدرك أهميتها المشرع الفرنسي في قانون الاستهلاك في المادة L.121-9 باشتراط

وجود دعامة ثابتة ومستديمة "Support durable" تمكن من حفظ هذه البيانات فيجب أن يستقبل المستهلك الإلكتروني كتابة و على دعامة مستدامة في محل إقامته في أي وقت وعلى أقصى تقدير لحظة التسليم تأكيدا بكل البيانات و المعلومات و البيانات الخاصة بالعقد و بتنفيذه و لاسيما البيانات الإلزامية الواردة في العناصر 1,2,3,4 من المادة L.121-18 من ذات القانون. وهي البيانات المطلوبة في مختلف التشريعات المتعلقة بالمبادلات و التجارة الإلكترونية⁴. وصفوة القول أن المتعاقدين في التجارة الإلكترونية عندما يعلن عن سلعته أو خدمة أو يعرضها على المستهلك عليه ذكر البيانات الجوهرية وإبداء النصح على النحو الذي تحقق العلم الكافي والتام للمشتري حتى توصف إرادته حال تعاقدته وأن يمتنع عند استعمال حيل أو خداع التي⁵ ترزعزع الثقة الإلكترونية.

وتوجد أوجه أخرى لحماية المستهلك نذكر منها حمايته من الشروط التعسفية⁶ و ضمان عدم إذعانه وحمايته من الإعلانات التجارية المضللة واشتراط وضوحه.

المطلب الثاني: وجوب المحافظة على الأسرار والبيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني

تعتبر حماية البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني من أصعب المسائل على الإطلاق خصوصا مع ظهور البرامج المعروفة و المتمثلة في الوسطاء و الوكلاء الإلكترونيين و حتى مفهوم الوكيل الذكي الذي يستخلص النتائج من معاملات و تفضيلات المستهلك ورغباته و عملياته السابقة على الانترنت ليتم استخدام هذه البيانات من طرف هاته البرامج و المنصات المتخصصة في تسويق و توجيه السلوكات الاستهلاكية للمشتريين عبر الواقع الافتراضي.

يعرف الفقيه الفرنسي كاربونييه الحق في الحياة الخاصة بأنه "المجال السري الذي يملك الفرد بشأنه سلطة استبعاد الغير، وهي حق الشخص في أن يترك هادئا، أو أنها الحق في احترام الذاتية الشخصية" ولم ينص القانون المدني الجزائري على حماية الحق في الحياة الخاصة، رغم تعرضه في المادة 47 للحقوق الملازمة للشخصية⁷، وقد أشار في المادة 39 من الدستور على أنه "لا يجوز انتهاك حرمة حياة المواطن الخاصة....سرية المراسلات والاتصالات بكل أشكالها مضمونه"⁸

وقد اعترف المشرع الفرنسي باحترام الحق في الحياة الخاصة للشخص وخصه بالحماية بمجرد الاعتداء عليه بصرف النظر عن درجة الضرر الواقع عليه باعتبار الضرر مفترضا، يمكن لصاحب الحق المعتدى عليه اللجوء إلى القضاء فور وقوعه⁹ وتجدر الإشارة إلى أن محاولات الحماية تبرز من خلال تبادل المستهلك للبيانات عبر الانترنت مع المهنيين و الموردين بوسائل عديدة مثل البريد الإلكتروني و نظام التبادل الإلكتروني للبيانات و وفق ذلك يتم تحديد مجال تحريك البيانات الشخصية.

1- عن طريق البريد الالكتروني: يتم استعمال البريد الالكتروني بالاعتماد على تقنية تبادل البيانات و الملفات و الرسوم و الصور و البرامج ... الخ عن طريق إرسالها من المرسل الى المرسل اليه والمرسل اليهم باستعمال البريد الالكتروني عوضا عن البريد التقليدي و الخصوصية المهمة هي ان صندوق البريد الالكتروني يمكن المستخدم من استعمال كامل للبيانات و الرسائل المرسلة و الواردة و حتى الملغاة .

2- عن طريق التبادل الالكتروني للبيانات : عرفت المادة 2/2 من قانون الاونيسترال النموذجي تبادل البيانات الالكترونية على انه "نقل المعلومات الكترونيا من كمبيوتر الى كمبيوتر اخر باستخدام معيار متفق عليه لتكوين المعلومات"

و تستخدم هذه التقنية لغرض تبادل المعلومات و الاستفسارات عن السلع و أسعارها وإصدار الأوامر بالشراء والاستعلام عن الشحن و الوصول وفق معايير تقنية مصممة لذلك مثل المعيار الأمريكي ANSI X12 و المعيار الأوروبي EDIFACT المستعمل بين الدول الأوروبية¹⁰ وصفوة القول هو ضرورة احترام سرية البيانات الخاصة بالعملاء واحترام خصوصية وذلك بعدم النشر أو بث أي بيانات تتعلق بشخصياتهم أو حياتهم الخاصة وكذلك البيانات المصرفية الخاصة بهم.¹¹

المبحث الثاني : ضرورة الالتزام بالإعلام و تدخل الوكيل الالكتروني

يجب التذكير في هذا المقام أن هناك عدة معلومات يجب على المزود أن يقوم بالإدلاء بها للمستهلك وذلك قبل إبرام العقد الالكتروني وهذا ما يصطلح عليه الالتزام بالإعلام أو التبصر السابق على إبرام العقد الالكتروني فالهدف من ذلك أن يبرم المستهلك العقد بناء على رضا مستنير¹² وعلى دراية بشخصية المورد البائع وخصائص المنتج¹³ . و سنتناول ذلك من خلال المطلبين التاليين:

المطلب الأول: التزام المورد بالإعلام أو التبصر¹⁴ في العقد التجاري الالكتروني

المطلب الثاني: استخدام الوكيل الذكي كآلية لاستغلال عنصر الإعلام

المطلب الأول: التزام المورد بالإعلام أو التبصر¹⁵ في العقد التجاري الالكتروني

يعتبر الالتزام بالإعلام المقرر لفائدة المستهلك الالكتروني مشمولاً بضرورة تبصيره بالتاجر الالكتروني وبتحديد هويته ، اسم موقعه على الانترنت، عنوانه، مركز نشاطه الرئيسي ... الخ¹⁶ و القائم على عاتق المورد من أجل خلق مجموعة من الضمانات و الوسائل الوقائية في مرحلة التفاوض الالكتروني حيث أن عنصر الإعلام و التبصير يعتبر أداة قوية وفعالة في هذا الشأن ذلك أن عدم التوازن المعرفي بين الطرف القوي و هو المورد و الطرف الضعيف و هو المستهلك

الالكتروني يستدعي أن يكون مضمون هذا الالتزام في تحميل الطرف القوي بالالتزام بالإعلام عن طريق تبصير و تنوير إرادة الطرف الضعيف وجعله يقدم على اتخاذ قراره بالتعاقد بناء على المعلومات و البيانات و التفصيل التي تجعله يقدم أو لا يقدم على إبرام العقد، ويتم ذلك عن طريق تحديد الشروط الواجب توافرها لكي يستفيد المستهلك من ملائمتها و صلاحيتها لاتخاذ قراره.

و المقصود بالإعلام هو الإفضاء لغة وهو ما يعني إباحة السرو قد عرفه بعض من الفقه المصري على انه "التزام سابق على التعاقد يتعلق بالالتزام احد المتعاقدين بان يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضاء سليم مستنير على علم بكافة تفصيلات هذا العقد، وذلك بسبب ظروف و اعتبارات معينة ترجع لطبيعة هذا العقد أو صفة احد طرفيه أو طبيعة محله أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على احدهما أن يلم ببيانات معينة أو يلزمه بمنح ثقة مشروعة للطرف الآخر الذي يلتزم بناء على جميع هذه الاعتبارات بالالتزام بالإدلاء بالبيانات"

ويعرفه جانب آخر من الفقه بأنه "التزام يقع على الطرف المقابل للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية في مرحلة ما قبل إبرام العقد وفي مرحلة تكوينه و إبرامه، ويستمر حتى بعد إبرام العقد " وهو أيضا حسب رأي آخر "التزام قانوني سابق على التعاقد الالكتروني يتعلق بالالتزام احد أطراف العلاقة بإعلام و إخبار الطرف الآخر بمعلومات و بيانات شاملة و كافية عن الشيء محل التعاقد و كيفية التعاقد عليه عبر شبكة الانترنت او أي وسيلة الكترونية أخرى، حتى يكون على بينة من أمره و يتخذ قراره الذي يراه مناسبا تجاه العقد الالكتروني المقبل عليه" و يمكن القول انه التزم قانوني سابق على إبرام العقود الالكترونية و هو التزم وقائي و مستقل و أصيل ويتم عن بعد إذ يعتبر بمثابة صمام الأمان لتحقيق الرضاء المستنير للمستهلك في العقد الالكتروني.¹⁷ ويستمر نطاق الحماية قبل التعاقد في إطار الالتزام بالإعلام حتى بالنسبة للكتمان الوارد على أمور جوهرية متصلة بالمبيع طالما كانت لها أهمية في تنوير المشتري.¹⁸

وفي الأخير نستنتج أن الالتزام بالإعلام والتبصر هو التزم سابق لإبرام العقد بحيث يلتزم المهني أو المحترف بتبصير المستهلك بمعلومات وافية وشاملة عن كل ما يتعلق بالعملية التعاقدية التي تتم عن بعد بحيث تجعل المستهلك على دراية وتبصر في اتخاذ قراره المبني على قناعته في إبرام العقد الالكتروني.¹⁹

مما أدى بأغلب التشريعات المعنية بحماية المستهلك على الالتزام بالإعلام السابق على التعاقد سواء كان تقليديا او الكترونيا مثل أحكام القانون الفرنسي و الجزائري و المصري و العراقي. كما تم

التأكيد على نفس المضمون في القوانين المتعلقة بالمعاملات و التجارة الالكترونية في التشريعات الغربية والعربية.²⁰

ويقع الالتزام بالإعلام و التبصير على مقدّم خدمات الانترنت أيضا باعتباره حلقة مهمة في دائرة إنشاء وتنفيذ العقد الالكتروني²¹

ويعتبر منط هذه الحماية أنها وسيلة وقائية لعدم التوازن المعرفي بين المستهلك الالكتروني و المورد المحترف في عقد التجارة الالكترونية²² مما أدى بعض الفقهاء الفرنسيين إلى اعتباره من بين عقود الإذعان.²³

أما النتائج المترتبة عند عدم الإعلام يرتب مسؤولية عقدية ينتج عنها فسخ العقد في حالة ما إذا أوقع المستهلك في غلط أو تدليس ثم مباشرته قبل هذا التعاقد فضلا عن طلب تعويض عن الأضرار متى كان لهذا التعويض مقتضى.²⁴

المطلب الثاني: استخدام الوكيل الذكي كآلية لاستغلال عنصر الإعلام

تبعا للتطور الكبير في نظم و تقنيات الوسائط الالكترونية والوكلاء الالكترونيين الذين يتاح في وقتنا الحاضر للمستهلك الالكتروني ان يستخدمهم للمقارنة و التأكد من المعلومات المدرجة عبر مختلف المواقع و منصات التجارة الالكترونية التعاقد عبر هؤلاء الوكلاء الذين منحهم جانب من الفقه الشخصية القانونية تعزيزا لحماية المستهلك الالكتروني²⁵، ويمكن لنا التنبيه على وجوب عدم الخلط بين الوسيط الالكتروني المؤتمت واعتبار جهاز الكمبيوتر كوسيط الكتروني²⁶ ويمكن في هذا النطاق تعداد هذه الأنواع

الفرع الأول : أنواع الوكلاء الالكترونيين العاملين لفائدة المستهلك

ابتداء يجب التفريق بين نوعين من البرامج، برامج التطبيقات المصممة لتنفيذ وظائف محدّدة بانجاز عمل معيّن لتحقيق نتيجة محدّدة وبرامج النظام وهي برامج اكثر عمومية وهي من اساسيات تشغيل اجهزة الكمبيوتر وتعتبر في نظر الكثير جزء من الجهاز²⁷

الصنف الأول: الوكلاء الفنيين (التقنيين) وهي تشمل ما يلي:

1 - وكلاء البحث عن المعلومات Search information agents

يقوم البرنامج الوكيل بجمع المعلومات التي تهم المستهلك الالكتروني، ويشبه دوره دور محرّكات البحث مثل قوقل وياهو وغيرها لكن بنتائج أكثر دقة واختصارا لنتائج البحث المرغوبة فقط وتحديد للمعطيات المحددة من طرف المستهلك، حيث يدخل الوكيل مباشرة داخل المواقع دون المرور بالصفحة الرئيسية للموقع و يسميها جانب من الفقه Deep linking وهي برامج تثبت مباشرة في الكمبيوتر للمستخدم لأنها لا تتوفر على قاعدة بيانات خاصة بها مثل برنامج Coperinc

و قد تطور عملها إلى حدّ تقديم التوصيات بالشراء او بتجنّبه بناء على سلوك المستهلك و العمليات السابقة التي قام بإجرائها²⁸.

2 - وكلاء المراقبة

و يتمثل دور هذا النوع من الوكلاء في متابعة التغيّرات و التطورات التكنولوجية في موضوع معيّن يكون محل اهتمام المستهلك الإلكتروني و يقوم بتقديمها له في شكل اخبار سريعة News flash أو عبر بريده الإلكتروني مثل برنامج Tierra highlights .

3 - وكلاء الدعم (المساعدة)

و يشمل هذا النوع من الوكلاء وكلاء سطح المكتب ووكلاء التعلم اللذان يقومان بمساعدة المستخدم في انجاز أعمال فنية بواسطة الكمبيوتر.

الصنف الثاني - الوكلاء القانونيين

وهي الأنواع من الوكلاء الذين أصبحت لهم القدرة الفنية و القانونية للتفاوض في العقود و إبرامها وتنفيذها كوسطاء وكقائمين على إجراء عمليات البيع والشراء وسنكتفي بعرض الوكلاء عن المستهلكين:

1 - الوكلاء عن المشتري (المستهلكين)

و يطلق على هذا النوع من الوكلاء The buyers agents لأنه قد تمّ تصميمهم لمساعدة المشتري في البحث عن المنتجات أو الخدمات التي تهمهم ، واختيار المحلات الافتراضية التي تعرضها ويمتدّ إلى:

- مقارنة المنتجات و الخدمات وفق عوامل السعر و الجودة و الشروط الشخصية.

- القيام بجزء من المفاوضات لحساب المستهلك مع البائع أو وكيله الإلكتروني.

- القيام بعملية شراء المنتج ودفع الثمن مثل الوكيل الإلكتروني Kasbah

الفرع الثاني: تأثير الوكيل الإلكتروني على سلوك المستهلك أثناء مرحلة التفاوض

ظهور الوسائط الإلكترونية المؤتمتة أدى إلى تراجع الفكرة التقليدية للتعاقد و التفاوض حيث أصبحت هذه المراحل تتم عن طريق برامج يتعامل معها المستهلك الإلكتروني أو يتعامل بها ويعبّر عن إرادته عبرها²⁹

أولاً: تعريف التفاوض الإلكتروني بواسطة الوكيل الإلكتروني وموضوعاته

التعاقد الإلكتروني قد يتم بين إنسان و آلة ، أو بين آلة وآلة أخرى³⁰ وكذلك هو الحال في مرحلة التفاوض لذا سوف نتعرض إلى

1- تعريف التفاوض الآلي: نجد ان التأسيس الفقهي لمرحلة التفاوض الالكتروني كان عن طريق نظرية الألعاب التي اسس لها نويمان و اوسكار مورغان و أرجعت في مرحلة لاحقة الى نظريات أخرى مثل تقنيات الوكلاء للمشاركة في المزادات بالإضافة المنهج القائم على الذكاء الاصطناعي الذي يدعم الاستدلال التبادلي في نطاق الأسواق الآلية المختلفة³¹.

و التعريف المقترح الغير مباشر الوارد في هذا الإطار هو التعريف الوارد في مشروع قانون التجارة الالكتروني المصري لسنة 2001 حيث نص صراحة في المادة الأولى منه التي يعرف فيها العقد الالكتروني بأنه " كل عقد تصدر فيه إرادة احد الطرفين او كليهما او يتم التفاوض بشأنه أو تبادل وثائق كلياً أو جزئياً عبر وسيط الكتروني"³²

2 - موضوعات التفاوض الآلي: تشمل المجالات البحثية المختلفة للذكاء الاصطناعي، نظرية اللعبة، علم النفس الاجتماعي وتقنيات المزايدات. وتشمل على التوالي بروتوكولات التفاوض وهي القواعد التي تنظم التفاعل بين الوكلاء مثل الأطراف وحالات التفاوض من خلال العروض وحدود نهايتها، وتشمل ايضاً موضوع التفاوض من خلال الأسعار و البدائل الكمية و النوعية ومدد التوريد (العروض و الصفقات) ويستند موضوع التفاوض إلى أهمية الاتصال و اتخاذ القرار، وأخيراً تتضمن موضوعات التفاوض نماذج الاستدلال أو ما يعرف بنماذج صنع قرار الوكلاء التي تحدد سلوك الوكيل خلال المفاوضات الذي يؤثر بصورة مباشرة على السلوك التعاقدى للمستهلك من جانب تطبيق فكرة العرض المغري الذي يخلق الطلب.

ثانياً : مراحل التفاوض الآلي و بعض نماذجه: سوف نتعرض في هذا المجال بدراسة المراحل التالية

أ: مراحل التفاوض الآلي: وفيها

1 - تحديد الاحتياجات في هذه المرحلة يحدد المستهلك مفضلاته عن طريق الانجذاب بالإعلانات أو بدافع من المعلومات المتوفرة عن المنتجات، فإجابة المستهلك عن أسئلة الوكيل يمكن لهذا الأخير تبصير وإعلام المستهلك بالتطورات الجديدة في السوق.

2 - البحث عن المنتجات بالحصول عن المعلومات عن السلع و الخدمات التي يرغب المستهلك في الحصول عليها أو تلقيها على أساس المعايير التي حددها المستهلك.

3 - البحث عن موردين تحديد مجموعة من الموردين على أساس المعايير المحددة من قبل المستهلك (سعر، ضمان، وقت التسليم...الخ)

4 - التفاوض وذلك حسب طبيعة السوق وإمكانية المفاوضة فيها على حسب اختلاف السلع و الخدمات مثل الخدمات السياحية التي تتعلق بالمواسم ونسب الأشغال...الخ

5 - الشراء والتسليم: وتمثل المرحلة الأخيرة في التفاوض بتحديد طريقة الدفع والتسليم ومن النماذج المعقدة لانجاز ودعم التفاوض الآلي نذكر أيضا: تفاوض الوكيل المتعدد، تنفيذ أنواع المزادات على شبكة الإنترنت، وكلاء التفاوض الإرشادي والمساومة، نظام السلوك الشخصي للمستهلك، نظام وجهها لوجه، نظام البحث عن الصفقات.

ب : نماذج التفاوض الآلي

ومن النماذج لانجاز ودعم التفاوض الآلي نذكر:

1 - تفاوض الوكيل المتعدد

2 - تنفيذ أنواع المزادات على شبكة الإنترنت

3 - وكلاء التفاوض الإرشادي والمساومة الشخصي للمستهلك

4 - نظام وجهها لوجه

5 - نظام البحث عن الصفقات.

خاتمة

وفي الأخير يمكن القول بأن مرحلة ما قبل التعاقد والمفاوضات التي تجرى في إطار العقد التجاري المبرم بين المستهلك الإلكتروني و المورد من أهم وأصعب المراحل التي يمر بها العقد التجاري الإلكتروني والتي يجب على المشرع ايا كانت توجهاته ان يحيطها بأكبر قدر من التنظيم والتفصيل لحماية ضعف المركز التعاقدي للمستهلك الإلكتروني في مواجهة محترفين ومتخصصين على قدر عال من المعرفة خصوصا مع دخول أطراف جديدة في العقد الإلكتروني تتمثل في الوكلاء و الوسطاء الإلكترونيين.

كما نناشد مشرعنا الجزائري بضرورة الإسراع في سن نصوص قانونية متعلقة بالمعاملات الإلكترونية وإزالة الضببية على المشاكل والصعوبات التي تثار بشأن هذه العمليات لمواجهة المستجدات في مجال الرقمنة والتجارة الإلكترونية مع ضرورة الاهتمام الوافر بالضمانات والحماية القانونية للمستهلك قبل إبرام العقد باعتباره الطرف الضعيف في الحلقة الإلكترونية.

الهوامش:

¹ - tout professionnel vendeur des biens ou prestataire de service doit avant de conclusion du contrat , mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou de service.

² -أسامة احمد بدر. ضمانات المشتري في عقد البيع الإلكتروني. دار الجامعة الجديدة. مصر 2011. صفحة 27

³ -ذهبية حامق، الالتزام بالإعلام في العقود، رسالة دكتوراه دولة في القانون الخاص، جامعة الجزائر 2009/2008، ص366

⁴ أسامة احمد بدر.نفس المرجع.صفحة31

⁵ - قدرى محمد محمود "حماية المستهلك في العقد الالكتروني، دار النهضة العربية، بدون طبعة، مصر 2014، ص120.

⁶ -أنظر في هذا المجال أهم الوسائل الحديثة لمواجهة الشروط التعسفية د/رمزي بيد الله علي الحجازي، الحماية المدنية للمستهلك بعد التعاقد الالكتروني، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى بيروت لبنان، 2016 ، ص 217.

وفي نفس الصياغ يرى أغلب الفقهاء الفرنسيين ويؤيده في ذلك الفقه المصري على أن التزام المتعاقدين التزام إيجابي أساسه مبدأ حسن النية الذي يفرض الصدق والأمان وضرورة احاطة المستهلك الالكتروني بعلم بكافة تفاصيل المتعلقة بالعقد المزمع إبرامه ولا يقتصر الأمر على مجرد الحياد السلبي المتمثل في عدم الغش أو الخداع أو التضليل ، أنظر بشيء من التفصيل ضريفي الصادق "النظام القانوني للمرحلة السابقة على التعاقد" رسالة دكتوراه علوم، جامعة الجزائر، نوقشت 2015/05/21 ص 303.

⁷ - تنص المادة 47 من القانون المدني الجزائري على ما يلي: "لكل من وقع عليه الإعتداء غير مشروع في الحقوق الملازمة لشخصيته أن يطلب وقف هذا الاعتداء والتعويض عن ما قد يكون قد ألحقه من ضرر".

⁸ - من الدستور الجزائري تحت رقم 01/16 الجريدة الرسمية رقم 14 المؤرخة في 7 مارس 2016.

⁹ نصيرة خلوي.الحماية القانونية للمستهلك عبر الانترنت.مكتبة الوفاء القانونية مصر.الطبعة الأولى 2018 ص50

¹⁰ نصيرة خلوي . المرجع السابق.ص54.

¹¹ - عبد الله ذيب محمود ، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني ،دراسة مقارنة . دار الثقافة للنشر والتوزيع بدون طبعة، عمان الأردن، 2012، ص144.

¹² - عبد الله ذيب محمود ، المرجع نفسه، ص85.

¹³ - معزوز دليلة "ضمان في عقود البيع البلاستيكية والالكترونية، ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفية، دراسة مقارنة" أطروحة دكتوراه علوم جامعة مولود معمري، تيزي وزو، نوقشت في 2014/11/08 ص311.

¹⁴ - هناك من الفقهاء من يرى أن الالتزام بالإعلام والالتزام بالتبصروجهين لعملة واحدة في قواعد حماية المستهلك كون أن الأمر يتعلق بحرية الاختيار الواردة على السلعة أو الخدمة

Calais jear au loy. Droit de la consom malton 2eme ed dalloz.paris s 1980.p89.

¹⁵ - هناك من الفقهاء من يرى أن الالتزام بالإعلام والالتزام بالتبصروجهين لعملة واحدة في قواعد حماية المستهلك كون أن الأمر يتعلق بحرية الاختيار الواردة على السلعة أو الخدمة

.paris s 1980.p89. Calais jear au loy. Droit de la consommation 2eme ed dalloz

- ¹⁶ كوثر سعيد عدنان خالد. حماية المستهلك الإلكتروني. دار الجامعة الجديدة مصر. 2016. ص 281
- ¹⁷ - عبد الله ذيب محمود "المرجع السابق" ص 88.
- ¹⁸ -mazen hotait. Protection du consommateur dans lescontrats conclus sur internet, thèse de doctorat droit privé paris 2 2008 p 35.36.
- ¹⁹ - رمزي بيد الله ، علي الحجازي، المرجع السابق، ص 83.
- ²⁰ احمد اسماعيل ابراهيم الراوي. الالتزام بالاعلام الإلكتروني. دار الجامعة الجديدة. مصر. 2018. ص 85
- ²¹ رزكار عبدول محمد امين. المسؤولية المدنية لمقدمي خدمات الانترنت. دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر. مصر والامارات. 2017. ص 113
- ²² ايمن احمد الدلوع. المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض الإلكتروني. دار الجامعة الجديدة مصر. 2016. ص 58
- ²³ - oreynis bernard signature électronique et acte out heurtequin: le devoir d'inventer jcp.éd n1 2001 p151.
- ²⁴ - قدرى محمد محمود ، المرجع السابق، ص 20
- أنظر كذلك د/ أمية حسن علوان في تقريره مقدم إلى مؤتمر قانون الأعمال الدولي بكلية الحقوق جامعة القاهرة، من 2 إلى 3 يناير 1993 بعنوان (ملاحظات حول المسؤولية قبل التعاقدية عن قطع المفاوضات في العقود التجارية الدولية، وأنظر أيضا:
- El-bey (mohsen): le l'obligation de maintenir la volonté déclarée et la responsabilité précontractuelle en droit français et égyptien, thèse faculté de droit clermont1, France, 1981 p 298 et s.
- نقلا عن ضرفي صادق ، المرجع السابق، ص 348.
- 25-نادية فضيل. عقود الوساطة. دار هومة الجزائر. 2017. ص 183
- مولاي حفيظ علوي قادييري، "أطراف المنازعات في التجارة الإلكترونية" دراسة مقارنة الشركة المغربية لتوزيع الكتاب، الطبعة الأولى، الدار البيضاء المغرب 2013، ص 198 وما يليها.
- 26-ايسر صبري ابراهيم. "ابرام العقد عن الطريق الإلكتروني واثباته". دار الفكر الجامعي مصر. 2015. ص 43
- 27-عبد الله نوار "شعث. الاثبات والالتزامات في العقود الإلكترونية". مكتبة الوفاء القانونية مصر. الطبعة الأولى 2017 ص 49
- 28- شريف محمد غنام "دور الوكيل الإلكتروني في التجارة الإلكترونية". دار الجامعة الجديدة مصر. 2012. ،صفحة 35
- ²⁹ عبد الله نوار شعث. العقد الإلكتروني في اطار التشريعات العربية. مكتبة الوفاء القانونية مصر. الطبعة الأولى 2017. ص 240
- ³⁰ خالد ممدوح ابراهيم. ابرام العقد الإلكتروني. الدار الجامعية مصر. 2007. ص 201

³¹ احمد كمال احمد "الطبعة القانونية للوكيل الذكي" على شبكة الانترنت.المركز القومي للإصدارات القانونية مصر.الطبعة الأولى 2017،صفحة 118

³² - أيسر صبري إبراهيم ،المرجع السابق، ص20.

قائمة المراجع :

النصوص القانونية:

01- الدستور الجزائري الجريدة الرسمية رقم 76 المؤرخة في 8 ديسمبر 1996معدل ب : القانون رقم 03-02 المؤرخ في 10 أبريل 2002 الجريدة الرسمية رقم 25 المؤرخة في 14 أبريل 2002

القانون رقم 08-19 المؤرخ في 15 نوفمبر 2008 الجريدة الرسمية رقم 63 المؤرخة في 16 نوفمبر 2008

القانون رقم 16-01 المؤرخ في 06 مارس 2016 جريدة رسمية رقم 14 المؤرخة في 7 مارس 2016

02- القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المؤرخ في 23 جوان 2004 العدد 41 جريدة رسمية .

03- القانون رقم 07/05 المؤرخ في 13/05/2007 يعدل ويتمم الأمر رقم 58/75 المتضمن القانون المدني ، جريدة رسمية رقم 31 لسنة 2007 .

04- القانون رقم 08/09 المؤرخ في 25/02/2008 والمتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية ، جريدة رسمية رقم 21 لسنة 2008

05- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل و المتمم.

06- الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري المعدل و المتمم.

07- مرسوم تنفيذي 13-378 المؤرخ في 09 نوفمبر 2013 الذي يحدد شروط وكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك.

المراجع باللغة العربية:

-الكتب:

▪ احمد إسماعيل إبراهيم الراوي.الالتزام بالإعلام الالكتروني.دار الجامعة الجديدة.مصر 2018

▪ أحمد كمال أحمد.الطبعة القانونية للوكيل الذكي على شبكة الانترنت.المركز القومي للإصدارات القانونية مصر.الطبعة الأولى 2017

- أيسر صبري إبراهيم، إبرام العقد عن الطريق الإلكتروني وإثباته، دار الفكر الجامعي مصر، 2015.
- أيمن أحمد الدلوع، المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة مصر، 2016.
- كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة مصر، 2016.
- نادية فضيل، عقود الوساطة، دار هومة الجزائر، 2017.
- نصيرة خلوي، الحماية القانونية للمستهلك عبر الانترنت، مكتبة الوفاء القانونية مصر، الطبعة الأولى 2018.
- عبد الله نوار شعث، الإثبات و الالتزامات في العقود الإلكترونية، مكتبة الوفاء القانونية مصر، الطبعة الأولى 2017.
- عبد الله نوار شعث، العقد الإلكتروني في إطار التشريعات العربية، مكتبة الوفاء القانونية مصر، الطبعة الأولى 2017.
- زكار عبدول محمد أمين، المسؤولية المدنية لمقدمي خدمات الانترنت، دار الكتب القانونية ودارشقات للنشر، مصر والامارات، 2017.
- شريف محمد غنام دور الوكيل الإلكتروني في التجارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة مصر، 2012.
- خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، الدار الجامعية مصر، 2007.
- مناني فراح "العقد الإلكتروني وسيلة إثبات حديثة في القانون المدني الجزائري دار الهدى بدون طبعة، عين مليلة، الجزائر 2009.
- أسامة أحمد بدر، ضمانات المشتري في عقد البيع الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، مصر 2011.
- قدري محمد محمود "حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، دار النهضة العربية، بدون طبعة، مصر 2014.
- عبد الله ذيب محمود ، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني ،دراسة مقارنة . دار الثقافة للنشر والتوزيع بدون طبعة، عمان الأردن، 2012.
- مولاي حفيظ علوي قادي، "أطراف المنازعات في التجارة الإلكترونية" دراسة مقارنة الشركة المغربية لتوزيع الكتاب، الطبعة الأولى، الدار البيضاء المغرب 2013.

- أطروحات الدكتوراه:

- ذهبية حامق، الالتزام بالإعلام في العقود، رسالة دكتوراه دولة في القانون الخاص، جامعة الجزائر 2009/2008
- ضريفي الصادق "النظام القانوني للمرحلة السابقة على التعاقد" رسالة دكتوراه علوم، جامعة الجزائر، نوقشت 2015/05/21
- معزوز دليلة "ضمان في عقود البيع البلاستيكية والالكترونية، ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفية، دراسة مقارنة" أطروحة دكتوراه علوم جامعة مولود معمري، تيزي وزو، نوقشت في 2014/11/08

- المراجع باللغة الأجنبية:

- mazen hotait. Protection du consommateur dans lescontrats conclus sur internet, thèse de doctorat droit privé paris 2 2008
- oreynis bernard signature électronique et acte out heurtequin: le devoir d'inventer jcp.ed n1 2001
- Calais jeaur loy. Droit de la consom malton 2eme ed dalloz.paris s 1980.