

حماية المستهلك الإلكتروني على ضوء قوانين الاستهلاك في الجزائر (جائحة كورونا انموذجا)

Electronic consumer protection in light of consumer laws in Algeria (Corona pandemic as an example)

كمال قبلي (*)

جامعة مصطفى اسطمبولي - معسكر، الجزائر

gueblikamel@univ-mascara.dz

مخبر التشريعات الاقتصادية

تاريخ الاستلام: 2024-09-28 تاريخ القبول للنشر: 2025-01-23

ملخص:

مما لا شك فيه أن تفشي جائحة كورونا عبر العالم، واتخاذ كافة الدول للإجراءات الاحترازية الوقائية لتطويقها وحد من سرعة انتشارها، أثر بشكل مباشر على مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية بما في ذلك المستهلك حيث بات اليوم الحجر الصحي يشكل أمامه حاجسا يقيد من خلاله حركته ويعرقل اقتناء حاجياته اليومية، خاصة في تلك الفترات التي تزامنت مع حدة انتشاره، هذا الذي فرض علينا أكثر من أي يوم مضى تناول هذا الموضوع بإلحاح أكبر من خلال إعادة فتح النقاش بشأن واقع القوانين الاستهلاكية في الجزائر ومدى قدرتها على حماية المستهلك خاصة المستهلك الإلكتروني في ظل هذه الظرفية الوبائية الكلمات المفتاحية: تجارة؛ الإلكتروني؛ حماية؛ المستهلك؛ وباء كورونا.

Abstract:

There is no doubt that the Corona pandemic will spread across the world, And all countries take precautionary measures to encircle them and limit the speed of their spread, A direct impact on various economic and social sectors, including the consumer, Today, quarantine has become an obsession that restricts his movement and impedes the acquisition of his daily needs, Especially in those periods that coincided with the severity of its spread. This is what today has become imposed on us more than ever before, take up this topic with greater urgency by reopening the debate on, the reality of consumer laws in Algeria and their ability to protect the consumer, especially the electronic consumer, in light of this epidemiological circumstance

key words: trade, Electronic birth, protection, Consumer, Corona epidemic.

مقدمة:

لقد أثارت مخاطر الأوبئة والأمراض خلال العشرين سنة الأخيرة العديد من الاشكالات ذات الابعاد القانونية و الاقتصادية والاجتماعية خصوصا ارتباطاتها بالأمن الصحي العالمي وبالمعوقات والاكراهات الناجمة عنها في تبادل السلع والخدمات، وذلك مروراً بوباء sras سنة 2003 و (H1N1) سنة 2009 أو (EBOLA) سنة 2014 ليتجدد النقاش اليوم بخصوص اثار جائحة كورونا كوفيد المستجد.

حيث أن دراسة أثار فيروس كورونا لا تقتصر على الجانب الصحي بل تتعداه الى جوانب أخرى لها أهمية أيضا في الحياة العامة للفرد والدولة على حد سواء، والجزائر ليست في منأى عن هذه الآثار، بل هي كغيرها من الدول عرفت بعض الاصابات والتي بدى عددها يزداد مع مرور الوقت ويشكل لها تأثير على الجانب الاستهلاكي للمواطنين والأكثر من ذلك الجانب القانوني بصفة العامة قوانين الاستهلاك وقانون التجارة الإلكترونية انتشرت جائحة فيروس كورونا لعام 2020 في الجزائر ابتداءً من 25 فبراير 2020، عندما فُحص ايجابياً بمرض فيروس كورونا المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (SARS-CoV-2) لعينة من مواطن ايطالي ثم كُشف عن حالات أخرى مصابة بكوفيد - 19، وقد بلغ مجموع الحالات المؤكدة في الجزائر 1423 حالة من بينها 173 وفيات حتى 6 أفريل 2020، واحتلت ولاية البليدة الصدارة 474 حالة مؤكدة (سعيد، 2014، صفحة 1)

وأمام هذا الوضع لجأت الحكومة الجزائرية الى اتخاذ مجموعة من التدابير الاحترازية الاستباقية بهدف الحد من أنتشار هذا الوباء، حينما قررت وقف كل الأنشطة العامة والاقتصادية داخل البلاد، حيث قامت بإقفال وإغلاق مصانعها وشركاتها بشتى أصنافها و انواعها العاملة في العديد من القطاعات الإنتاجية، هذا الوضع الاستثنائي خلق هلعاً واسعاً في صفوف المواطنين المستهلكين مما دفعهم للجوء إلى كل ما هو معروض على المواقع الإلكترونية، من اجل اقتناء مختلف المنتجات والسلع الكافية طيلة مدة الحجر الصحي، حيث لم يكن لم يكن للمستهلك خياراً في ظل هذه الأوضاع الراهنة سوى اللجوء إلى المعاملات الإلكترونية، حتى لا يعرض نفسه والآخرين لخطر الإصابة بهذا الفيروس.

هذه الأخيرة فرضت نفسها بقوة مما نتج عنه تغير في المفاهيم السائدة في المعاملات المدنية والتجارية (سعيد، 2014، صفحة 1)، فلم تعد تلك القواعد القانونية التعاقدية ملائمة وكافية لتنظيم هذه المعاملة الإلكترونية ذات الطبيعة الخاصة أثناء بيع السلع وتقديم الخدمات، مما أدى إلى تدخل المشرع الجزائري من جديد لسن تشريع خاص بالتجارة الإلكترونية على ضوء القانون 18-

05 (بدر، 2008، صفحة 02) بعد ما سن لنا مجموعة من قوانين الاخرى ذات الصلة بالموضوع، لاسيما منها القانون 09-03 القانون رقم 03 - 09 مؤرخ في 25 فبراير 2009 متعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ج.ج.ج عدد- 15، صادر في 08 مارس 2009، معدل ومتمم بالقانون 18 - 09، المؤرخ في 10 يونيو 2018 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ج.ج.ج عدد 35، صادر في 13 يونيو 2018 القانون 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية القانون 04 - 02 المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1425، الموافق ل 23 جوان 2004، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ج.ج.ج عدد، 41 مؤرخة في 27 جوان 2004، قانون 08-04 والمتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، الأمر 03-03 المتعلق بالمنافسة فأى حماية لهذه القوانين في ظل جائحة كورونا؟

غير ان ما حققته التطورات في المجال التشريعي وخاصة في المجال التقني من فوائد كبيرة في المجال الرقمي والتقدم الإنساني، فإنها في الوقت ذاته مهدت السبيل الى بروز أشكال جديدة من الممارسات التي قد تمس بحقوق المستهلك الالكتروني لاسيما بعد ان تم ربط الحاسب الألي بالشبكة العالمية للإنترنت من جهة وانتشار هذه الجائحة من جهة أخرى (ناصر، 2013-2012، صفحة 01).، حيث اقدم العديد من التجار لرفع ثمن المنتجات المعروضة على المواقع الإلكترونية بل الاكثر من ذلك احتكارها، وبث في نفوس المواطنين المستهلكين الهلع والخوف عن طريق نشر إعلانات مضللة مفادها نفاذ هذه السلع والمنتجات في ظل انتشار هذه الجائحة (اللطي، 2020، صفحة 123)، هذا الأخير لا يزال يعاني كطرف ضعيف آثار مباشرة للإشهار التجاري عبر الوسائط الإلكترونية، فكل هذه الوسائل التقنية أضحت تثير مسألة الحماية القانونية للمستهلك.

حيث اصبح الشغل الشاغل للجهات المعنية هو توفير حماية للمواطن باعتباره مستهلك ضعيف مقارنة مع المهني المحترف ذو المركز الاقتصادي القوي، حيث اثبت الواقع أن العديد من المستهلكين في المجال الإلكتروني كانوا عرضة للنصب والاستغلال والزيادة الغير مبررة في الأسعار وتكاليف التوصيل، ناهيك عن الإشهار التضليلي الذي بات يعتمد على بعض الحرفين والباعة في المجال الإلكتروني.

وبالتالي اصبح يطرح هذا الموضوع أكثر من اي وقت مضى ضرورة الحديث من جهة عن مدى تأثير المستهلك بهذه الأزمة ومن جهة، أخرى نجد السلطات المختصة تراهن وتسعى بكل ماله من اليات ووسائل قانونية وبشرية ومادية الى توفير الحماية اللازمة للمستهلك الالكتروني وعليه ما هي الاجراءات والتدابير التي اتخذتها الجهات المعنية لحماية المستهلك الالكتروني و ماهي الليات القانونية التي يمكن تفعيلها لحماية المستهلك الالكتروني

تروم هذه المدخلة لمعالجة بعض المظاهر الحمائية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر على ضوء مستجدات جائحة كورونا كوفيد19 ، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكون أنه النهج الأمثل والأنسب لتسليط الضوء على القوانين الاستهلاكية في الجزائر ونحصر بالذكر قانون التجارة الإلكترونية لذا قسمنا هذه المدخلة الى مبحثين.

المبحث الأول: تداعيات أزمة كوفيد 19 على حماية المستهلك الإلكتروني

لظلمنا أحدث التطور التكنولوجي السريع الذي عرفه العالم اليوم تأثيرا كبيرا في مجال الاقتصاد و إزادات وتيرة هذا التأثير بارتفاع حدة جائحة كورونا، سواء من خلال جودة وسرعة الخدمات المقدمة للفاعلين الاقتصاديين والمواطنين أو من خلال الابتكارات والحلول التي يحتاجها المجتمع في ظل هذه الجائحة، فإذا كان المستهلك في حاجة الى حماية منذ القدم فإن حاجته إليها في العصر الحديث قد تعاظمت وأصبحت أكثر إلحاحا، نتيجة التطور الهائل الذي شمل كل نواحي الحياة الاقتصادية

إن تداعيات الأزمة على حماية المستهلك الإلكتروني في زمن كورونا، لا يمكن مقارنتها بالظروف العادية بحكم أننا أمام ظرف طارئ أو قوة قاهرة تتمثل في ضرورة سد حاجيات اليومية، وهذا ما تم تأكيده على مستوى القضاء الفرنسي في قرار حديث صادر عن الغرفة السادسة لمحكمة الاستئناف COLMAR حيث أقر بشكل صريح بأن جائحة كورونا تعتبر بمثابة قوة قاهرة يمكن التمسك بها على هذا الأساس وذلك عندما اعتبرت عدم حضور المتهم ودفاعه لجلسة الحكم بسبب إصابة المتهم بفيروس كورونا قوة قاهرة. (قرار صادر عن الغرفة السادسة لمحكمة الاستئناف COLMAR ، 2020) حيث بات الاتفاق من جميع دول العالم بما في ذلك الجزائر أن جائحة كورونا اضحت تمثل حالة من حالات القوة القاهرة، حيث قرر رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون اثر انعقاد اجتماعا للمجلس الأعلى بتاريخ 23 مارس 2020 أن الوضع الصحي الاستثنائي الذي تمر به البلاد نتيجة تفشي مرض كورونا يدعو الى اعتبار الوضع الصحي العام هو من قبيل القوة القاهرة (ذنون، 2014، صفحة 186) حيث راهنة الجزائر من البداية على اتخاذ عدة تدابير احترازية ووقائية (محمد، 2020) لحماية المواطن المستهلك من خطر جائحة كورونا، ونميز هنا بين ما هو على الصعيد الافقي وبين ما هو على الصعيد العمودي

المطلب الأول : على الصعيد الافقي

لقد قام الوزير الأول السيد عبد العزيز جراد بتاريخ 21- مارس 2020 بتنصيب لجنة متابعة ورصد وباء كورونا برئاسة عبد الرحمان بوزيد وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، اللجنة تتشكل من كبار الأطباء الأخصائيين تسند إليها مهام متابعة تطور انتشار الوباء وإبلاغ

الرأي العام بذلك يوميا وبانتظام لإعادة الاعتبار لمفهوم الدولة الحقيقي والمتمثل في علاقتها بمواطنيها.

اصدار المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 26 رجب 1441 الموافق لـ 21 مارس 2020، المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء كورونا (كوفيد 19) المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 26 رجب 1441 الموافق لـ 21 مارس 2020، المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء كورونا (كوفيد 19)، وبناء على ذلك تكون الحكومة قد خطت خطوة مهمة في تنزيل وتطبيق مقتضيات القوة القاهرة على جائحة كورونا الصحية في صلب خطاباتها، سواء أثناء التعريف بالفيروس أو عند التحذير منه كوباء قاتل أو عند الدعوى للوقاية منه، حيث يعد ذلك مكسبا يعبر عن مدى الجدية المتبعة من اجل حماية جميع فئات المجتمع بما في ذلك حماية المستهلك.

وفي إطار المجهودات الرامية إلى مواجهة جميع الانعكاسات والتأثيرات السلبية المباشرة والغير المباشرة لفيروس كورونا المستجد كوفيد 19 على وضعية المستهلك في الجزائر، قامت الحكومة الجزائرية باتخاذ مجموعة من الإجراءات الاحترازية جراء الانتشار السريع الذي يعرفه هذا الوباء (عشعاش، 2020)، حيث أمر رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون في 12 مارس 2020 بتقديم العطلة الربيعية، وإغلاق جميع المدارس الجامعات، وغلق كل المقاهي والمطاعم والمحلات والشركات، باستثناء محلات المواد الغذائية، المواد الصيدلانية، غلق قاعات الحفلات والأعراس العائلية، تعليق حركة الطيران، تأجيل جلسات المحاكم، السماح لموظفي القطاع العام بتسريح نصف من الموظفين، والاحتفاظ فقط بمستخدمي المصالح الحيوية الضرورية مع الاحتفاظ برواتبهم، تسريح النساء العاملات اللواتي لهن أطفال صغار.

كل هذه الاجراءات والتدابير عجلة بنقص وندرة بعض المواد الاساسية والتي دفعت بالمستهلك الى اقتناء الكثير منها والقيام بتخزينها رغم عدم حاجاته لاستعمالها، كما أن إنقاص عدد العمال على مستوى المصانع ووحدات الانتاج نتيجة سياسة الوقاية التي تستعملها الدولة من خلال منع التجمعات، أدى الى انخفاض رهيب في إنتاج المواد الغذائية الاساسية وبالتالي نقص العرض وارتفاع الطلب والتمن عليها.

مراد كواشي : تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد الداخلي للدولة، مداخله ألقى في الندوة الدولية عن بعد في موضوع تأثير فيروس كورونا كوفيد 19 على العلاقات التعاقدية من التنظيم مجلة قانون الأعمال بتاريخ 2020/04/16 .

المطلب الثاني: على الصعيد العمودي

بتاريخ 23 مارس قرر رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون اثر انعقاد اجتماعا للمجلس الأعلى للأمن، بجملة من الإجراءات الجديدة وتكملة للإجراءات المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 69-20 أهمها، تسريح 50 بالمائة من العمال كذلك في القطاع الاقتصادي والخدمات العمومية والخاصة، بحيث سيتم دراسة الخسائر المنجزة عن هذا الإجراء لتتكفل بها الدولة في وقت لاحق (<https://ar.wikipedia.org>، اثر انعقاد اجتماعا للمجلس الأعلى للأمن).

ولم تقف الحكومة ها هنا بل عبرت من خلالها عن وعي كامل بحجم الأزمة خاصة بعد إعلانها عن الحجر الصحي الجزئي والعام (الفرع الأول) في بعض الولايات الى غاية 15 افريل 2020 كما اقدمت الحكومة على إنشاء صندوق التبرعات لمواجهة تفشي وباء كورونا كوفيد (الفرع الثاني).

الفرع الأول: أثر الحجر الصحي على المستهلك الإلكتروني

الكثير من الجزائريين ترددوا في قبول الاجراءات الاحترازية التي تمثلت أساسا في الحجر المنزلي الصحي، لتفادي انتشار فيروس كورونا المستجد، حيث قيدت تحركات المواطنين، وطنيين أم أجانب، موظفين في القطاع العام أم اجراء في القطاع الخاص (المرابطي) حيث عملت الجهات الرسمية على فرض هذه الاجراءات بكل صرامة وتحت طائلة العقوبات الجزائية، وقد وصل بعضها الى تسجيل مخالفات وعقد محاكمات لقد أحالنا المشرع الج بموجب المادة 17 فقرة 2 من المرسوم 70-20 بقولها " كل شخص ينتهك تدابير الحجر وقواعد التباعد والوقاية وأحكام هذا المرسوم يقع تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في قانون العقوبات، ولا سيما أحكام المادة 459 من قانون العقوبات. حيث بلغ عدد المخالفين الموقوفين 1978، ومصادرة أكثر من 811 سيارة.

غير أن تلك القرارات الحكومية المتخذة بشأن إلزام المواطنين (المستهلكين) بتدابير الحجر الصحي فيما يخص العطلة الاستثنائية المتعلقة بالتدابير الوقائية من فيروس كورونا، فإن المرسوم التنفيذي 69-20 نص في مادته 6 على أن العطلة الاستثنائية هي عطلة مدفوعة الاجر. ، في ظل الظرفية الوبائية، قد تعقد من الوضع القانوني للمستهلك بحيث يكون أمام تقييد حريته في زمان ومكان محدد من جهة، وأمام ضرورة سد حاجاته من جهة أخرى، خاصة في ظل الإجراءات الاحترازية التي لجأت إليها الحكومة، ولاسيما منها تشجيع أو إجبار مواطنها على تقييد الحركة والجلوس في المنزل، وذلك من خلال فرضها لحظر التجوال العام والجزئي في بعض الولايات لمدة أسبوعين أو ثلاثة، مدام أنه تم تصنيف فيروس كورونا كوفيد 19 من طرف المنظمة العالمية للصحة على أنه كوباء عالمي.

حيث ان العقود الالكترونية التي اصبح المستهلك يلجأ اليها لسد حاجياته اليومية كضرورة حتمية نظير فرض اجراءات الحجر الصحي، تميزت بخاصية هي الاخرى بالتراخي و التماطل في تنفيذها الى بعد تاريخ إبرامها حيث أثر فيروس كورونا على استمرارها إذ جعل من تنفيذ العقد مستحيلا أو يحتوي على تكاليف زائدة تكون غالبا على عاتق المستهلك لم تكن في حسبانها ابان توقيع العقد كما قد يتمسك الطرف القوي بواقعة كورونا فيقوم بتضخيم صورتها وأثارها عليه بغرض التهرب من التزاماته التعاقدية (الطاشي، 2020، صفحة 07).

الفرع الثاني: أثر إنشاء صندوق التبرعات على المستهلك الالكتروني

ومن المعلوم أن توقيف الحياة الاقتصادية للعديد من القطاعات الحيوية في الاقتصاد الجزائري بعد الاعلان عن الحجر الصحي الجزئي والعام في بعض الولايات قد ترتب عنه اضرار مباشرة على حقوق المستهلك، حيث زاد هذا الوباء من حدة الاعباء والتكاليف التي باتت ترهق كاهل المستهلكين، هذا ما عجل بتدخل المؤسسات الرسمية وشبه الرسمية لمحاولة إستعاب أثاره ومخالفاته المالية.

فضلا عن تدخل المواطنين والمواطنات وذلك بالمساهمة في مواجهة هذا الفيروس (الشاوي،، 2020، صفحة 87)، استناد إلى مقتضيات دستور 1996 تنص المادة 78 من دستور 1996 المؤرخ في 28 نوفمبر المعدل والمتمم، (ج.ر.ع 76 المؤرخة 08 ديسمبر 1996) بقولها " ويجب على كل واحد أن يشارك في تمويل التكاليف العمومية، حسب قدرته " والذي يجعل من التكاليف والأعباء الناجمة عن الآفات والكوارث الطبيعية التي تصيب البلاد تقع على عاتق الجميع بصفة تضامنية،(Solidarité Nationale) للتخفيف من وطأة الأضرار الناجمة عن سرعة انتشار هذا الفيروس (شبيرة، 2010، صفحة 306)، وقد توج هذا التضامن بإحداث الدولة لصندوق خاص بالتبرعات لمواجهة هذه الجائحة، والذي ساهم فيه مجموعة من الأشخاص كل من موقعه وكل حسب إمكانياته (<https://banassa.com/videos/18303.html>)

وهو التوجه الذي عبرت عنه القيادة السياسية، وهو ما ترجمته الحكومة الجزائرية بتخصيصها لقيمة 100 مليون دولار لمواجهة تداعيات فيروس كورونا على المستوى الاقتصادي، وتعويض القطاعات المتضررة من الازمة ومنها أيضا على سبيل المثال لا الحصر الاعلان عن تمديد مهل دفع فواتير الغاز والكهربا لفائدة المستهلكين، فضلا عن تمديد مهل لأداء الاعباء الاجتماعية والضريبية، مع امكانية طلب قروض اضافية للشركات المستمرة في نشاطها، والتي تعرف بعض

الصعوبات لتمويل إحتياجتها والرامية الى توفير المواد الاساسية الواسعة الاستهلاك، والتخفيف من أزمته المالية.

حيث تغطي هذه التمويلات الثلاث أشهر الأخيرة من المصاريف خاصة منها تلك المتعلقة بصرف أجور العمال والمستخدمين وتسديد أثمانها (<https://ar.wikipedia.org>). التي خلفتها جائحة فيروس كورونا على جل القطاعات الاقتصادية، وذلك بهدف ضمان الوفاء بالتزاماتها المالية (<https://www.maroclaw.com>) اتجاه الاجراء المتوقفين عن العمل مؤقتا، لتحسين قدرتهم الشرائية باعتبارهم الطرف الضعيف، دعم الاسر المعوزة المشتغلة في القطاع الغير مهيكّل تكثيف العمل الرقابي لأعوان مديرية التجارة عن طريق فرق التحقيقات الاقتصادية ومراقبة الممارسات التجارية، وفرق متخصصة في مراقبة الجودة قمع الغش.

فرض أسعار مقننة ومحددة للكمات الواقية والمطهرات الكحولية، وضع الرقم الاخضر في الخدمة لتلقي شكاوى المواطنين والمتعلقة بالزيادة الغير مبررة في الأسعار والتبليغ عن الممارسات التجارية الغير نزيهة، منح المستهلك إمكانية تقديم طلب تأجيل سداد القروض البنكية الى اجل غير مسماة لفائدة المستهلكين الغير قادرين على الاداء بسبب الظرفية الوبائية.

تماشيا مع مضامين اتفاقية فينا المتعلقة الخاصة بالعقود التجارية في مادتها 79 والتي نصت على أنه " لا يسأل أحد الطرفين عن عدم تنفيذ أي من التزاماته إذا ثبت أن عدم التنفيذ كان بسبب عائق يعود الى ظروف خارجة عن إرادته، وأنه لم يكن من المتوقع بصورة معقولة أن يأخذ العائق في الاعتبار وقت انعقاد العقد أو أن يكون بإمكانه تجنبه او تجنب عواقبه أو التغلب عليه أو على عواقبه " وبالتالي أصبح الحديث عن حماية المستهلك في ظل التدابير الاحترازية قد يبدو الى حد ما ليس على إطلاقه بل يحتاج إلى مجموعة من الضوابط والمحددات.

المبحث الثاني: ضوابط النظرية و محددات العملية لحماية المستهلك الإلكتروني

وفقا للقوانين الاستهلاكية في زمن كورونا.

للحديث عن ضوابط والمحددات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر لابد من الإشارة إلى القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية يهدف إلى التمكين من مزاولة التجارة باستخدام وسائل الكترونية وتيسير تلك الأنشطة التجارية بين المورد والمستهلك من خلال تزويدهم من قبل المشرعين الوطنيين بمجموعة قواعد مقبولة دوليا ترمي إلى تذليل العقبات القانونية وتعزيز القدرة على التنبؤ بالتطورات الرهانات الحاصلة في مجال التجارة الإلكترونية جائحة كورونا نموذجا على ذلك والسعي إلى إيجاد توازن بين التجارة التقليدية والتجارة الإلكترونية بما يهدف الى حماية المستهلك.

المطلب الأول: الضوابط النظرية لحماية المستهلك الإلكتروني

بداية بصدور القرار الأخير عن منظمة الامم المتحدة ذكرت فيه مجموعة من الأشياء التي تهم المستهلك بالدرجة الأولى حيث لاحظت أن هناك فيضان مهم وجارف من الممارسات التجارية الغير عادلة والمضللة و المسيئة، والتي تسببت في تفشي الحيرة والشك بين المستهلكين وهذا ما جعل الأمين العام للأمم المتحدة "أنطونيو غوتيريش" يحذر من وباء المعلومات المضللة والخطيرة مما يضرب في العمق حاجيات المستهلك ولا سيما المستهلك الضعيف جدا أو ذات القدرة الشرائية الضعيفة وإن لم نقل منعدمة (المتحدة، 2020).

صدور قرار آخر عن منظمة الامم المتحدة للتجارة و التنمية، حثت من خلاله العديد من الدول على مواجهة ظاهرة الاحتكار والغش والزيادة في اسعار الكمادات، محاربة ظاهرة وجود إدعاءات تتعلق بتوفير لقاحا وأدوية ضد وباء كورونا، محاربة ظاهرة احتكار المواد الاساسية الواسعة الاستهلاك مما فرض على الدول اتخاذ مجموعة من التدابير الاحترازية للمحاربة هذه الممارسات حيث قامت الحكومة الجزائرية عن طريق وزارة التجارة بتكثيف العمل الرقابي وفقا لمقتضيات قانون 04- 02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ولا سيما مراقبة الاسعار المقننة للمواد الواسعة الاستهلاك بمقتضى المراسيم الاتية : المرسوم التنفيذي رقم 20-242 والمتضمن تحديد أسعار الدقيق والخبز في مختلف مراحل التوزيع المرسوم التنفيذي رقم 20-242 والمتضمن تحديد أسعار الدقيق والخبز في مختلف مراحل التوزيع ج.ر.س عدد 80 بتاريخ 2007/12/26، مرسوم التنفيذي رقم 16-87 المحدد لسعر الاقصى عند الاستهلاك وكذا هوامش الربح القصوى عند الانتاج والاستيراد وعند التوزيع بالجملة والتجزئة لمادتي الزيت الغذائي والسكر الابيض مرسوم تنفيذي رقم 20-153 مؤرخ في 16 عام 1441 الموافق 8 يونيو سنة 2020، يعدّل ويتمّ المرسوم التنفيذي رقم 01-50 المؤرخ في 18 ذي القعدة عام 1421 الموافق 12 فبراير سنة 2001 والمتضمن تحديد أسعار الحليب المبستر والموضب في الأكياس عند الإنتاج وفي مختلف مراحل التوزيع. ، مرسوم تنفيذي رقم 20-153 المتضمن تحديد أسعار الحليب المبستر والموضب في الأكياس عند الإنتاج وفي مختلف مراحل التوزيع مرسوم تنفيذي رقم 20-153 مؤرخ في 16 عام 1441 الموافق 8 يونيو سنة 2020، يعدّل ويتمّ المرسوم التنفيذي رقم 01-50 المؤرخ في 18 ذي القعدة عام 1421 الموافق 12 فبراير سنة 2001 والمتضمن تحديد أسعار الحليب المبستر والموضب في الأكياس عند الإنتاج وفي مختلف مراحل التوزيع.

الضرب بيد من حديد على كل من تسول له نفسه التلاعب بأسعار المواد الأساسية الواسعة الاستهلاك الاهتمام بحاجيات المستهلكين الضعفاء بسبب ضعف القدرة الشرائية وبسبب الانقطاع عن العمل

إن المقارنة بين المقتضيات المتعلقة بقوانين الاستهلاكية في الجزائر لما توفره من حماية للمستهلك سواء الأمر 03-03 والمتعلق بالمنافسة أو القانون 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية أو القانون 03 - 09 المتعلق بحماية المستهلك وكذلك القانون الأخير المتعلق بالتجارة الإلكترونية 05-18 وإن جاء هذا القانون بشكل متأخر جاء سنة 2018 مقارنة بقانون التجارة الإلكترونية في دولة فلسطين الشقيقة الصادر سنة 1991 والذي وقعه المرحوم ياسر عرفات في رام الله تحت الحصار، ونحن بذلك لازلنا جد متأخرين بشأن الرقمنة في التجارة الإلكترونية.

ليعطي هذا القانون نفسا جديدا للعلاقات التي يمكن ان تجمع المستهلك كطرف ضعيف بالمورد او المهي كطرف قوي ولا شك بأن الاهتمام بالعلاقات التي تجمع بين المستهلك والمورد والمهي كما قلنا لم يكن بالشكل الذي يسمح بتوفير حماية خاصة بهذا الطرف، الا بعض الاستثناءات التي كان ينظمها المشرع الج خاصة ما تعلق بأحكام العامة في القانون المدني باعتباره الشريعة العامة لبقية القوانين القانون 10 - 05 المؤرخ في 13 جمادى الأولى 1426 هـ الموافق ل 20 سبتمبر 2005 يعدل ويتمم الأمر 75-58- المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ الموافق ل 26 سبتمبر 1975 ، المتضمن القانون المدن ، ج ر ع 44 المؤرخة في 19 جمادى الأولى الموافق ل 26 سبتمبر 2005 ص 24. ، على اعتبارا ان القانون المدني على مستوى نطاق تطبيقه فهو ينظم كافة العلاقات التي تجمع الافراد بغض النظر عن صفاتهم وطبيعتهم، وبالتالي فهو ينظم العلاقة بين المستهلك والمستهلك وكذلك العلاقة بين المورد والمورد وكذلك بالنسبة للعلاقة بين المستهلك والمورد .

لأن جميع هذه القوانين وردة متداخلة فيما بينها، لتكسر مجموعة جديدة من الالتزامات الاجتماعية ولاقتصادية منها ما يتعلق بضرورة تبصير المستهلك وضرورة إعلامه بجميع المسائل المستجدة حول المواد الاستهلاكية، ومنها ما يتعلق بالزامية ضمانه من عيوب المنتجات التي تباع له عن بعد، وضرورة حمايته من الشروط التعسفية باعتباره الطرف الضعيف الذي يواجه الطرف القوي، والذي يتفرد بوضع جميع البنود والشروط تعسفية، لان من إستراتيجيات البنك مثلا دائما العمل على تحقيق الربح دون ضرورة احترام الظرفية الاستثنائية التي باتت تمر بها الجزائر عامة والمستهلك خاص .

ومن هنا نطرح تسأل مهم يتعلق بما مدى تدخل القضاء لإحداث توازن في العلاقة العقدية وفقا للأحكام العامة في القانون المدني باعتباره يدخل ضمن نطاق عقود الإذعان او وفقا لما تقرره هذه القوانين الخاصة من حماية للمستهلك خاصة في ظل انتشار هذه الجائحة، حيث تقضي أحكام المادة 107 من القانون المدني بمايلي ، "غير أنه إذا طرأت حوادث استثنائية عامة لم يكن في الوسع توقعها وترتب على حدوثها أن تنفيذ الالتزام التعاقدي، وإن لم يصبح مستحيلا صار مرهقا للمدين بحيث يهدده بخسارة فادحة جاز للقاضي تبعا للظروف وبعد مراعاة لمصلحة الطرفين أن يرد الالتزام المرهق الى الحد المعقول ويقع باطلا كل اتفاق يقع على خلاف ذلك "

نأخذ مثال على ذلك المستهلك الذي يقتني قرض بنكي وفقا لمقتضيات قانون النقد والقرض بفوائد مبالغ فيها فأى حماية في ظل هذا الظرف الطارئ أو مقتضى من مقتضيات القوة القاهرة جائحة كورونا نموذجاً الأمر 03-11 مؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، معدل ومتمم بموجب 10-11 مؤرخ في 26-08-2010، الجريدة الرسمية عدد 50 مؤرخة في 01-09-2010. ، لأجل تدخل الجهاز القضائي وإعادة إحداث التوازن العقدي بسبب قيمة الفوائد الزائدة والمفروضة، لان الضائقة الناتجة عن هذه الجائحة والتي تهدده من الناحية الاقتصادية كانت دافعا له لقبوله مثل هذه الشروط، فيبغى الوقوف بحزم أمام كل هذه التصرفات وضرورة تصنيفها واعتبارها والأخذ بها على أنها ظرف من الظروف المشددة وتحقيق العدل والإنصاف من خلال الموازنة بين الطرفين.

ومما تجب الإشارة اليه مما سبق بيانه أنه على الرغم من كثرة القوانين الاستهلاكية على اختلافها وتنوعها ، إلا أن العقد الاستهلاكي المبرم وفقا لمقتضيات قانون التجارة الالكترونية لم يتحرر بعد من تأثيرات النظرية العقدية المنصوص عليها وفقا للأحكام العامة في القانون المدني ولاسيما في الباب المخصص للالتزامات والعقود.

المطلب الثاني: المحددات العملية لحماية المستهلك الالكتروني

بعد أن تم السماح بممارسة الأنشطة التجارية المتعلقة بمواد التموين الأساسية التي لا يمكن للمستهلك الاستغناء عنها وهي: المواد الغذائية، المخازن الملبنة، محلات البقالة، الخضار ولفواكه اللحوم الصيانة ولتنظيف المواد الصيدلانية وشبة الصيدلانية، وكل الأنشطة التي تكتسي طابع حيوي كأسواق الجملة للمواد الغذائية والخضر والفواكه.

فإنه يجب على التجار الذين يمارسون الأنشطة التجارية المسموح بها قانونا، ضرورة التقيد بمراعاة الاسعار المقننة للمواد الواسعة الاستهلاك ومن دون الحاجة لزيادة في الاسعار بشكل غير مبرر بسبب جائحة كورونا مثلا وهذا بمعنية الرقابة المفروضة من طرف أعوان المديرية الولائية للتجارة وأعوان المفتشيات الاقليمية على مستوى الدوائر والبلديات، مقسمة الى فرق تختص بمراقبة الجودة وقمع الغش، وفرق متخصصة في مراقبة الممارسات التجارية والممارسات المنافسة للمنافسة، وفرق أخرى تدعى في صلب الموضوع بالفرق المختلة ، تجارة ، ضرائب، جمارك.

غير أنه ما نود التنويه به في هذا الصدد انه بالرجوع الى الفصل الاول من الباب الثالث المعنون مراقبة الموردين الإلكترونيين ومعاينة المخالفات من قانون التجارة الالكترونية ولاسيما أحكام المادة 36 بقولها " زيادة على ضباط و أعوان الشرطة القضائية المنصوص عليهم بموجب قانون الاجراءات الجزائية يؤهل لمعاينة مخالفات أحكام هذا القانون الاعوان المنتمون للأسلاك الخاصة بالرقابة التابعون للإدارات المكلفة بالتجارة تتم كفاءات الرقابة ومعاينة المخلفات المنصوص عليها في هذا القانون حسب نفس الاشكال المحددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما لا سيما تلك المطبقة على الممارسات التجارية وعلى شروط ممارسة الانشطة التجارية وعلى حماية المستهلك وقمع الغش".

معنى ذلك أن يكلف أعوان الرقابة التابعين لدى المديرية الولائية للتجارة إضافة الى مهامه المسندة اليهم بمقتضى قوانين الاستهلاك السابق بيانها، بمراقبة جميع الممارسات التجارية التي تتعقد بموجب قانون التجارة الإلكترونية إلا أنه ما ينبغي الإشارة اليه بشأن النص هذا القانوني أنه عديم الاثر وغير مجدي من الناحية العملية، وهذا لكثرة المهام الملقاة على عاتق عون الرقابة المكلف برقابة الممارسات التجارية والممارسات المنافسة لها وأعوان مراقبة الجودة وقمع الغش، وحتى أعوان الفرق المختلطة.

زد عن ذلك منذ صدور هذا القانون لم يتم برمجة ايام دراسية وتكوينات خاصة بأعوان الرقابة من طرف الوزارة الوصية المكلفة بالتجارة لتحكم أكثر في المجال الإلكتروني ولتنويه في ذات الصدد أن عون الرقابة بات يجد صعوبات ومعوقات عدة للقيام بمهامه الرقابية ولاسيما تلك المتعلقة منها بولوجه لبنك المعلومات الموضوع تحت تصرف مصلحة السجل التجاري المعروف ب sijilcom للاستقصاء المعلومات المتعلقة بالتجار سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين، وهذا لافتقار العون المراقب للأجهزة الذكية التي من المفروض توفيرها من طرف المرفق العمومي لطلما تدخل في إطار تأدية المهام.

كان على الوزارة المكلفة بالتجارة أن تقوم باستحداث فرق مخصصة تابعة للأسلاك التقنية توكل إليها مهام الرقابة على الممارسات التجارية التي تندرج ضمن نطاق التجارة الالكترونية دون سوها، حتى تضمن الفعالية في الرقابة وتقديم حصيلة سنوية تجعل منها تشكل حاجزا وهاجسا لكل من تسول له نفسه إلحاق الضرر بالمستهلك الالكتروني في ظل الازمات باعتباره الطرف الضعيف وفقا للأحكام العامة في القانون المدني.

تخصيص علاوة المردودية للعون المكلف بالرقابة على التجارة الالكترونية حسب عدد المحاضر المحررة للمخالفات المرتكبة، أبرز مثال على ذلك وهو حرمان أعوان التجارة من العلاوات الخاصة بجائحة كورونا في الايام الماضية القليلة مقارنة بالأسلاك الامنية وأسلاك الحماية المدنية، حرمان أعوان التجارة من المردودية الخاصة ب f.r.c وهي تلك العلاوات الناتجة عن عدد الغرامات المحصلة من المحاضر المحررة من طرف العون وهذا لتماطل الجهات المعنية بتخصيص حساب بنكي خاص بالمديرية تسدد فيه جميع تلك الغرامات الشئ الذي حان دون تحصيلها، مما أدى الى دخول أعوان التجارة في الاونة الاخيرة في إضراب مفتوح في ظل جائحة كورونا.

أما بخصوص المحاضر التي تحرر ضد المخالفين من طرف الاعوان المؤهلين التي يتم إرسالها الى السيد وكيل الجمهورية المختص إقليميا على مستوى القسم الخاص بالجنح على أساس أن جميع هذه الافعال تكييف على أنها جنح، ومن هنا على المشرع الج إعادة النظر في تحديد الاختصاص النوعي كأن يتم إرسال هذه المحاضر الى المحكمة المختصة إقليميا بأن ينعقد الاختصاص للقسم التجاري بدلا من قسم الجنح لأنه يثير مسألة مهمة وهي مسألة توسيع نطاق ووسائل الاثبات في المادة التجارية. الفرع الأول:

خاتمة:

أمام التحديات والتداعيات التي أفرزتها جائحة كورونا على واقع المستهلك الجزائري ولاسيما المستهلك الإلكتروني كان على المشرع الج العمل على إرساء بيئة قانونية تشريعية تكون كفيلة بحماية المستهلك الالكتروني من خلال إعادة النظر في جميع القوانين الاستهلاكية حيث لا يمكن الحديث عن الاليات الحمائية للمستهلك الالكتروني في ظل شتات هذه النصوص القانونية.

- ينبغي الاقرار من طرف المشرع الجزائري بضرورة تفادي الاشهارات والإعلانات على المواقع الالكترونية باللغات الاجنبية بل ينبغي التأسيس لنشر والتعاقد عن طريق اللغة الرسمية لهي اللغة العربية.

- طرح مقتضى اللجوء الى الوسائل البديلة لحل النزعات الاستهلاكية لتخفيف العبء عن الجهات القضائية.
 - توحيد أجهزة الرقابة، حيث ظهر في ظل جائحة كورونا تعدد جهات الرقابة أعوان الوزارة المكلفة بالتجارة أعوان مفتشيات الضرائب المصالح المساعدة الشرطة وأعوان الدرك الوطني ومصالح الجمارك.
 - إعادة النظر في ثقافة المستهلك من خلال الاكتفاء بالحاجات اليومية فقط دون الإفراط في الاقتناء السلع والبضائع والقيام بتخزينها هذا ما قد يؤدي الى ندرتها وزيادة الطلب عليها وبالتالي ارتفاع الاسعار
- الهوامش:

قائمة المراجع:

المؤلفات

لزهر بن سعيد. (2014). النظام القانوني لعقود التجارة الالكترونية. (2، المحرر)، دار هومة ، الطبعة الثانية. أسامة أحمد بدر. (2008). حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني دراسة مقارنة. 01.

المقالات:

- ثنيان ناصر. (2012-2013). إثبات الجريمة الالكترونية دراسة تأصيلية، . الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية الدراسات العليا.
- حسن المرابطي. (بلا تاريخ). الحجر الصحي: من فهم اغتيال الحرية الى الاستمتاع بأعلى درجته، مقال منشور بمجلة قانون الأعمال الدولية الالكترونية. تاريخ الاسترداد 2020, 04 13
- شيماء الشاوي،. (2020). نظرات قانونية حول فيروس كورونا المستجد - 19. بمجلة البحث، العدد 17 - أبريل ، 87.
- محي الدين شبيرة. (2010). التأمين على الكوارث الطبيعية في الجزائر فعل اقتصادي لعقله التضامن وترشيد الموارد. (33، المحرر) مجلة العلوم الإنسانية ، 306.
- مريم الطاشي. (2020). التعاقد الالكتروني في ظل جائحة كورونا. مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية، العدد يوليو ، 07.
- ملود عشعاش. (2020, 04 13). إشكالات علاقات الشغل في ظل وباء كورونا المستجد كوفيد 19، . تم الاسترداد من مجلة قانون الأعمال الالكترونية المغرب : <https://www.droitentreprise.com/?p=18826>

ياسر باسم ذنون. (01, 2014). نظرية الظروف الطارئة وأثرها على الاحكام القضائية. (كلية القانون - جامعة الامارات العربية المتحدة، المحرر) مجلة الشريعة والقانون (57).

المدخلات:

<https://banassa.com/videos/18303.html>. فعاليات الندوة الافتراضية بعنوان " الدولة والمجتمع في زمن كورونا ". (صفحة <https://banassa.com/videos/18303.html>). بكلية الحقوق بجامعة سويس بالرباط.

القرارات والاجتهادات القضائية:

قرار صادر عن الغرفة السادسة لمحكمة الاستئناف COLMAR . (12, 03, 2020). تاريخ الاسترداد 04 13, 2020، من <https://www.lexis360.fr>

مواقع الانترنت:

بن قاسم محمد. (04, 04, 2020). مأل عقود الشغل في ظل الازمة الراهنة المتعلقة بفيروس كوفيد 19. تم الاسترداد من موقع المعلومة القانونية لنشر العلوم القانونية: www.alkanounia.info.
اسية اللطفي. (17, 03, 2020). اي تفعيل لقانون حرية الاسعار والمنافسة في ظل جائحة كورونا. مقال منشور بمجلة الباحث، عدد خاص بجائحة كورونا كوفيد 19 ، صفحة 123.
التقرير عن المنظمة الأمم المتحدة. (16, 04, 2020). التقرير عن المنظمة الأمم المتحدة. تاريخ الاسترداد 01 07, 2021، من www.un.org
<https://ar.wikipedia.org>. (بلا تاريخ). اثر انعقاد اجتماعا للمجلس الأعلى للأمن . تاريخ 23-03-2020. منشورة على الموقع الالكتروني الاتي : تحت عنوان جائحة فيروس كورونا في الجزائر كورونا، تاريخ آخر زيارة 13-04-2020.

<https://www.maroclaw.com>. (بلا تاريخ). دور لجنة اليقظة الاقتصادية في التخفيف من تداعيات فيروس كورونا المستجد. (لحسن العيوض، المحرر) تاريخ الاسترداد 12, 04, 2020، من مغرب القانون، مجلة الإلكترونية، العدد 1 ابريل 2020: <https://www.maroclaw.com>

<https://ar.wikipedia.org>. (بلا تاريخ). مجموعة من الإجراءات والتدابير التي أخذت بها الحكومة الجزائرية لتخفيف من حدة وانعكاسات الأزمة على الجانب الاقتصادي . تاريخ الاسترداد 10, 04, 2020، من تحت عنوان جائحة فيروس كورونا في الجزائر كورونا، تاريخ آخر زيارة 10-04-2020: <https://ar.wikipedia.org>