

## تأثير البيئة الإلكترونية على صحة رضا المستهلك

أ.سيار عزالدين، باحث في الدكتوراه،

جامعة بومرداس، الجزائر.

### ملخص:

يندرج عقد الاستهلاك الإلكتروني ضمن العقود الرضائية حيث يكون التراضي كافيا لإبرامه، وإذا كانت القواعد العامة في التدليس والغلط والاستغلال والإكراه تستوعب نظرية عيوب الإرادة بشأن العقد الإلكتروني، فإنه من المحتمل أن تكون تلك النظرة غير صحيحة تماما إذا أخذنا في الاعتبار حقيقة الوسائط الإلكترونية المستعملة، ويقتضي ذلك حماية رضا المستهلك الإلكتروني من عيوب الإرادة خاصة وأن هذا العقد يستوجب توخي الحيلة أكثر بكثير من العقود التقليدية، مما يتعين البحث عن أثر البيئة الإلكترونية على تعيب رضاه بالنظر إلى خصوصية التعاقد الإلكتروني.

### الكلمات المفتاحية:

المستهلك الإلكتروني، عيوب الإرادة، التراضي.

### Résumé:

Le contrat de consommation électronique s'inscrit dans les contrats consensuels étant donné que le consentement mutuel suffit à sa conclusion. Mais si les règles générales de la fraude, de l'erreur, de l'exploitation et de la contrainte s'adaptent à la théorie des vices de la volonté en ce qui concerne le contrat électronique, il est probable qu'une telle vision soit totalement incorrecte si nous prenons en considération la vérité des milieux électroniques utilisés. Ceci exige la protection du consentement du consommateur électronique des vices de la volonté d'autant plus que ce contrat exige davantage de prudence que pour les contrats conventionnels. Il convient donc de rechercher les conséquences de l'environnement électronique sur ce qui handicape son consentement par rapport à la spécificité du contrat électronique.

### Mots-clés :

Le consommateur électronique, les vices de la volonté, le consentement.

### مقدمة:

إلى التعاقد برضا معيب<sup>1</sup>، وطالما أن عقد الاستهلاك الإلكتروني يبرم عن بعد ويتميز باختلال التوازن في المراكز العقدية بسبب عدم المساواة في العلم أو في القوة الاقتصادية والفنية للمتعاقدين، فإن ذلك قد يلحق بالمستهلك ضرر متصور نتيجة لدخوله في علاقة تعاقدية بإرادة معيبة.

لا يختلف عقد الاستهلاك الإلكتروني عن العقود التقليدية من حيث القواعد الأساسية لانعقاده، لذا يتعين حماية رضا المستهلك خاصة وأن هذا النوع من العقود يستوجب توخي الحيلة أكثر بكثير من العقود النمطية، وقد يؤدي البعد المكاني بين المتعاقدين

<sup>1</sup> - محمد فواز المطلقة، الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص21.

الإلكتروني أم أن الأمر يحتاج إلى نصوص تناسب وخصوصية هذا التعاقد؟.

تقتضي معادلة التوفيق بين مقتضيات الحرية التعاقدية وبين مقتضيات توفير الاستقرار في التعامل من خلال التأكد من تمام أهلية الأداء للشخص المتعاقد معه عبر دعامة إلكترونية أولاً (مبحث تمهيدي)، ثم حصر عيوب الرضا التي تؤثر على صحة رضا المستهلك في هذا النوع من العقود، عيان يتكرران بصورة مستمرة ويسميان بالعيوب العامة وهما عيب التدليس وعيب الإكراه (المبحث الأول)، وعيان يعرفان بالعيوب الخاصة هما الغلط والاستغلال<sup>2</sup> (المبحث الثاني).

#### مبحث تمهيدي

#### صعوبة التأكد من أهلية المتعاقد الإلكتروني من حيث السن

قبل الخوض في إشكالية صحة رضا المستهلك الإلكتروني بالنظر إلى عيوب الرضا التي قد تشوب إرادته في هذا النوع من العقود، ارتأينا التمهيد للموضوع من خلال تناول مسألة التأكد من أهلية المتعاقد الإلكتروني بالنظر إلى السن، إذ أنه وكنتيجة للخصوصية التي تميز التعاقد عن بعد وعدم خضوع شبكة الانترنت لرقابة سلطة مركزية معينة فإنه من السهل لأي شخص أن يتجول في هذه الشبكة وأن يتصل من خلال نظم معلوماتية متطورة جداً بالأرقام السرية للحسابات والبطاقات الإلكترونية، لهذه الأسباب نرى أن مسألة التأكد من تمام أهلية المستهلك الإلكتروني عبر دعامة إلكترونية من حيث السن تعد مشكلة قانونية استحدثتها هذا النوع من

إن عقد الاستهلاك الإلكتروني يعد مبدئياً من العقود الرضائية بمعنى أن توفر الرضا يكفي بحده ذاته لكي ينشأ العقد صحيحاً، غير أن التشريع الجزائري كغيره من التشريعات العربية والأجنبية لم يحدد العيوب التي تؤثر في صحة التراضي حصراً وبالأخص في هذا النوع من العقود، فالإرادة المعيبة وفقاً للقواعد العامة هي إرادة موجودة لكن يشوبها عيب التدليس أو الإكراه أو الغلط أو الاستغلال.

لن نعرض بالتفصيل في مقالنا لنظرية عيوب الإرادة في نطاق العقد الإلكتروني لأن القواعد العامة في التدليس والغلط والاستغلال والإكراه تستوعبها، غير أنه من المحتمل أن تكون تلك النظرة غير صحيحة تماماً إذا أخذنا في الاعتبار حقيقة الوسائط الإلكترونية المستعملة حيث لا يستطيع المستهلك الإلكتروني الحكم بدقة على المنتج الذي يرغب في استهلاكه مهما بلغ وصف البائع له<sup>1</sup>.

تكمن أهمية توفير الحماية للمستهلك الإلكتروني من عيوب الإرادة في كون المتعاقد لا يستطيع معاينة الشيء المباع كما هو في التعاقد التقليدي إنما يعاينه من خلال شاشة الحاسوب، لذا لا بد من البحث عن أثر البيئة الإلكترونية على صحة رضا المستهلك الإلكتروني بالنظر إلى خصوصية التعاقد الإلكتروني.

والتساؤل المطروح بهذا الصدد: هل القواعد العامة في عيوب الإرادة كافية لحماية رضا المستهلك

<sup>1</sup> - خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2008، ص 65\_ خالد صبري الجنابي، التراضي في عقود التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013، ص 26.

<sup>2</sup> - طوني ميشال عيسى، خصوصيات التعاقد في المعلوماتية، المنشورات الحقوقية صادر، لبنان، بدون سنة النشر، ص 80.

التعاقد، وعليه نتناول خصوصية أهلية المستهلك الإلكتروني من حيث السن (المطلب الأول)، ثم نعرض إلى وسائل التحقق منها (المطلب الثاني).<sup>1</sup>

### المطلب الأول: خصوصية أهلية المستهلك الإلكتروني من حيث السن

غالباً ما يظهر القاصر بمظهر البالغ ويتصرف على هذا الأساس عبر شبكة الانترنت، وقد يستخدم بطاقات ائتمان خاصة بذويه دون الحصول على موافقتهم لتسديد ثمن ما تعاقد عليه، لذا يتعذر في أغلب الأحوال على الطرف الذي يتعاقد الكترونياً مع القاصر أن يعرف السن الحقيقية لهذا الأخير ويتعاقد معه بحسن نية، لذلك فإن من شأن هذه الاعتبارات أن تقلل من دور (مزود خدمات التصديق) في معالجة هذه المشكلة، وإذا رجعنا إلى القواعد العامة التي تحكم التصرفات القانونية للقاصر نجد أن تصرفاته هذه قد تكون صحيحة أو باطلة أو موقوفة حسب الأحوال، وهنا يظهر تساؤل في هذا المجال وهو من يتحمل المسؤولية المدنية عن الأضرار التي تلحق بالشخص الذي يتعاقد الكترونياً مع القاصر في الحالات السابقة، إذا أبطل العقد من قبل القاصر نفسه أو من قبل من يمثله ويحق له الإجازة، فهنا تتعارض مصلحة الأولى مصلحة القاصر في إبطال تعاقدته وفقاً للقواعد العامة، والثانية مصلحة التاجر أو المتعاقد مع القاصر بحسن نية الذي يرى انهيار عقوده عند المطالبة ببطالان العقد ولا سيما أن التاجر في العقد الإلكتروني ليس في مقدوره التيقن من أهلية المتعاقد الآخر، وإذا ما طالبناه بذلك نكون قد حملناه بما لا يطيق، وعلى ذلك يفرق القانون الإنكليزي وقضاؤه بين حالتين، حالة العقود البسيطة التي يبرمها القاصر الكترونياً والتي تسمى

بعقود الضروريات مثل شراء الكتب والاسطوانات والأطعمة وغيرها من السلع الاستهلاكية فهنا لا يجوز الحكم بإبطالها، والحالة الثانية هي العقود الأخرى التي تخرج عن نطاق عقود الضروريات مثل عقود بيع السيارات أو شرائها وكذلك العقارات وغيرها، فإنها تخضع للأصل العام بإبطال هذه العقود لمصلحة القاصر حتى ولو تضرر التاجر أو المتعاقد مع القاصر انصياعاً لأحكام النظام العام.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: وسائل التحقق من الأهلية في عقد الاستهلاك الإلكتروني

إن مشكلة توفر الأهلية لدى طرفي عقد الاستهلاك الإلكتروني يطرح التساؤل عن وجود وسائل تجزم لكل طرف توفر الأهلية للطرف الآخر، إذ أن إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني يستدعي من طرفيه التدقيق في مسألة الأهلية بأية وسيلة متاحة لاحتمال بيانات غير صحيحة من طرف أحد المتعاقدين، الشيء الذي يؤثر بالتأكيد على صحة التعاقد سيما إذا تبين فيما بعد عدم توفر الأهلية لأحد المتعاقدين أو لكلاهما بسبب السن، وأمام تطور التقنيات المستعملة في التعاقد الإلكتروني فإن مسألة التحقق من أهلية المتعاقد بمثل هذه التقنيات هي مسألة فنية دقيقة تستدعي تكاثف جهود العلماء والمختصين وفقهاء القانون بغية البحث عن وسيلة تضمن التحقق من أهلية المتعاقد في عقد الاستهلاك الإلكتروني، وإلى حين توصل العلماء إلى وسيلة تقنية تضمن التحقق من أهلية المتعاقدين بدعامة الكترونية بسبب السن يمكن اللجوء إلى وسائل احتياطية وأخرى تحذيرية تستخدم للتقليل من الوقوع في فخ العقود المبرمة من طرف ناقصي الأهلية أو عديميها وهي البطاقات الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، وجهات التوثيق

<sup>1</sup> - امانج رحيم أحمد، التراضي في العقود الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 221.

<sup>2</sup> - امانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص 234.

الالكتروني، وتعد البطاقة الالكترونية أحسن وسيلة لتخزين المعلومات الخاصة بصاحبها ومنع الغير من استعمالها في حالة سرقتها، أما التوقيع الالكتروني فهي التقنية المناسبة التي يتم اللجوء إليها لتحديد هوية الشخص المتعاقد الكترونياً، وذلك بفضل السرية التي يتسم بها إذ تجعله أكثر أماناً ودقة من التوقيع التقليدي الذي يتم بخط اليد حيث يعد استخدام الرقم السري قرينة على صدور التوقيع من صاحبه لأنه الشخص الوحيد الذي يعلم بهذا الرقم و يمنع عليه إفشاؤه، وقد يلجأ المتعاقدان الكترونياً إلى الاستعانة بوسيط الكتروني يتمثل في طرف ثالث محايد يسمى جهات التصديق أو سلطات الإشهار تتولى مهمة تنظيم العلاقة بين طرفي العقد الالكتروني، وذلك بالتأكد من هوية الطرفين وأهليتهم القانونية ثم إصدار شهادة مصادق عليها تتضمن كافة المعلومات حول طرفي العقد<sup>1</sup>.

## المبحث الأول

### العيوب العامة في عقد الاستهلاك الالكتروني

قد يشوب عقد الاستهلاك الالكتروني عيبى التدليس أو الإكراه، ونظراً لطبيعة هذا العقد فإن عيبى التدليس والإكراه هنا يختلفان عنه في العقود التقليدية وفيما يلي ندرس كل منهما بالنظر إلى خصوصية عقد الاستهلاك الالكتروني، فنتناول عيب التدليس (المطلب الأول) ثم نعرض إلى عيب الإكراه (المطلب الثاني).

#### المطلب الأول: عيب التدليس.

التدليس حيل يلجأ إليها المتعاقد لإيقاع المتعاقد معه في غلط يدفعه للتعاقد<sup>2</sup>، ويمكن تعريفه

في مجال عقد الاستهلاك الالكتروني بأنه الغش الذي يمارس على المتعاقد -المستعمل لإحدى وسائل المعلوماتية- بهدف التأثير على رضاه وحمله على التعاقد<sup>3</sup>، ومثاله أن يبين البائع في إيجابه الالكتروني المرسل عبر خدمة البريد الالكتروني بأن البضاعة محل العقد انقطع استيرادها أو أنه سينقطع استيرادها فصدق المشتري ذلك فاشترها على هذا الأساس، وقد يأتي التدليس من غير المتعاقدين كأن يزيد شخص في سعر سلعة لا يريد شرائها ولكن يغتر بذلك شخص آخر فيشتريها بالزيادة عليه ويتم ذلك عادة بالتواطؤ مع صاحب السلعة<sup>4</sup>.

ويعتبر الكتمان تدليسا في حالة السكوت العمدي عن واقعة أو ملابسة إذا ثبت أن المدلس عليه ما كان ليبرم العقد لو علم بتلك الواقعة أو هذه الملابس، فمثلا يعد تدليسا كتمان البائع في عقد الاستهلاك الالكتروني للأمر الجوهري في العقد كنوع البضاعة وسنة صنعها وانتهاء صلاحيتها، فهذه المعلومات تعد جوهرياً في التعاقد وعدم الإفصاح عنها من قبل الموجب يعد تدليسا متى توافرت لديه نية التضليل<sup>5</sup>، فالتعامل الالكتروني يلزم البائع بالإعلام بوصف المبيع وصفا نافيا للجهالة وإلا كان للمستهلك الأقل خبرة أن يتمسك بتعيب إرادته نتيجة تدليس ناتج عن كتمان البائع للمعلومات التي كان يجب عليه الإدلاء بها<sup>6</sup>.

ولا يشترط لكي يكون الكتمان العمدي تدليسا أن يتعلق بكتمان معلومات و بيانات كاملة فحسب، بل أيضا حبس أي جزء من المعلومة الكاملة يعتبر تدليسا، ومثال ذلك الاستشارات التجارية عبر

<sup>3</sup> - طوني ميشال عيسى، المرجع السابق، ص 80.

<sup>4</sup> - امانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص 234.

<sup>5</sup> - امانج رحيم أحمد، المرجع نفسه، ص 237.

<sup>6</sup> - مرزوق نور الهدى، المرجع السابق، ص 85.

<sup>1</sup> - مرزوق نور الهدى، التراضي في العقود الالكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2012، ص 75.

<sup>2</sup> - علي فيلاي، الالتزامات "النظرية العامة للعقد"، الطبعة الثالثة، موفم للنشر، الجزائر، 2013، ص 189.

عبر وسائل الدفع الالكتروني بالرغم من عدم وجود البضاعة أصلا<sup>2</sup>.

كما يشترط أيضا أن تبلغ الطرق الاحتمالية من الجسامة بحيث لولاها لما أبرم الطرف الثاني العقد، ومعنى ذلك أن المعول عليه هو وجود عيب في الإرادة وفقا للمعيار الشخصي حيث يشترط القانون أن يكون التدليس هو الدافع إلى التعاقد، فالمهم هو أن تكون الطرق أو الأساليب المستعملة كافية للتأثير في ذهن الشخص الواقعة عليه تأثيرا يدفعه إلى إبرام العقد<sup>3</sup>.

أما إذا وقع التدليس من غير المتعاقدين فإن المادة 87 من القانون المدني الجزائري تشترط للمطالبة بإبطال العقد أن يثبت المدلس عليه أن المتعاقد الآخر كان يعلم أو كان من المفروض حتما أن يعلم بهذا التدليس، غير أن إثبات التدليس في عقود الاستهلاك الالكترونية يثير مشكلة تتعلق بطبيعة المعلومات غير المادية والمعلومات التي يمكن نقلها عبر شبكة الانترنت، وغالبا ما يعتمد المدلس على إخفاء تلك المعلومات التدليسية وإزالة أثارها في ثوان معدودات وبصورة يصعب معها تحديد هويته وكشف أفعاله<sup>4</sup>.

والسؤال الذي يثار: هل تعتبر الإعلانات الالكترونية الكاذبة أو المضللة تدليسا خاصة وأن الإعلانات التجارية عبر شبكة الانترنت وبحكم انتشارها وتنوع أساليبها تؤثر في سلوك المستهلك بل قد تحرضه على التعاقد للحصول على منتج أو خدمة لا يحتاج إليها حقيقة؟.

الانترنت كأن يطلب المستهلك الاستفسار من أحد البنوك المعلومات عن الوضع المالي لشركة ما، فيقدم البنك معلومات بعضها صحيح ويكتفم بعضها رغم علمه بها مما دفع إلى التعامل مع هذه الشركة، ثم يتضح أن هذه الشركة صدر حكم قضائي ضدها بإشهار إفلاسها، فيكون بذلك بنك المعلومات قد حبس جزء من المعلومة الكاملة<sup>1</sup>.

بالرجوع إلى القواعد العامة في المادة 86 من القانون المدني الجزائري يشترط لتحقيق التدليس استعمال طرق احتيالية، ويتفرع هذا الشرط إلى عنصر مادي وهو استعمال الطرق الاحتمالية وعنصر معنوي وهو نية التضليل للوصول إلى غرض غير مشروع، وفي مجال عقد الاستهلاك الالكتروني فإن البائع عادة ما يروج لسلعته الكترونيا بالدعاية لها عبر شبكة الانترنت مستخدما أحسن الصور والأوصاف زاعما أنها أحسن السلع، لكن قد تتضمن هذه الدعاية بيانات كاذبة يصعب اعتبارها تدليسا، لذا يتعين على المستهلك التأكد من المعلومات المتوفرة حول السلعة أو الخدمة قبل التعبير عن إرادته بالقبول من خلال الضغط على المفتاح الخاص بذلك، وقد يلجأ البائع إلى استخدام طرق غير نزيهة مع المستهلك الالكتروني قصد إيهامه بجودة السلعة أو الخدمة وإعطائه معلومات ومميزات غير صحيحة تحمله على التعاقد.

ومن تطبيقات عيب التدليس في عقد الاستهلاك الالكتروني أن يقوم المستهلك بإبرام عقد الكتروني مع شركة تجارية وهمية، وتقوم هذه الشركة بعرض بضائع وخدمات معينة بأسعار مغرية جدا تشجع المستهلكين على التعاقد لشراؤها ودفع ثمنها

<sup>2</sup> - امانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص 240-241.

<sup>3</sup> - أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية مصر، 2005، ص 93.

<sup>4</sup> - مرزوق نور الهدى، المرجع السابق، ص 85.

<sup>1</sup> - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 67-68.

هناك من يرى أن الكذب في الإعلانات والدعاية الالكترونية للمنتجات أو الخدمات يدخل في مجال التدليس طالما تجاوز الحد المألوف وكان مؤثرا في إرادة المدلس عليه ودافعا إلى التعاقد، ويعطي للمدلس عليه الحق في طلب إبطال العقد لتعيب إرادته<sup>1</sup>، في حين يذهب البعض إلى وجوب الاكتفاء بالكذب واعتباره طريقة احتيالية تبرر طلب فسخ العقد دون استلزام طرق احتيالية أخرى مصاحبة له، وذلك بالنظر إلى صعوبة استلزامها في ظل البعد المكاني للأطراف، وكذلك يجب اعتماد السكوت في ذاته الذي يمارسه صاحب الموقع الالكتروني بشأن أمور يجب أن يفصح عنها للمتعاقد، إذ يتعارض السكوت مع مبدأ حسن النية في التعامل<sup>2</sup>.

ويمكن القول بشكل عام بأن التدليس هو من أكثر عيوب الإرادة شيوعا في العقود المبرمة على شبكة الانترنت، فلمستهلك لا يكون أمامه إلا جهاز الحاسب الإلكتروني وما يقدمه له التاجر المحترف من معلومات في الإعلان عن السلعة أو الخدمة التي يرغب في الحصول عليها أو مواصفاتها أو كل ما يتعلق بها، وينبغي أن تكون هذه المعلومات دقيقة لذا فإن مجرد الكذب يعد وسيلة احتيالية ويعد التدليس واقعا<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني: عيب الإكراه

الإكراه عند الفقهاء هو ضغط تتأثر به إرادة الفرد فيدفعه إلى إبرام عقد لا يرغب فيه، وفي الحقيقة أن وسائل الإكراه ليست هي التي تفسد

الرضا، وإنما الرهبة أو الخوف الذي تحدته تلك الوسائل في نفس المتعاقد، وهذا ما يستخلص من المادة 88 من القانون المدني الجزائري والتي تقضي بإبطال العقد إذا ما تم التعاقد تحت سلطان رهبة بينة يبعثها المتعاقد في نفس المتعاقد الآخر دون وجه حق<sup>4</sup>.

فالإكراه يعيب الإرادة ويجعل رضا الشخص غير سليم حيث يفقده الحرية والاختيار، وحتى يعتبر عيبا من عيوب الرضا يتعين أن تتوفر فيه ثلاثة شروط وهي: أن يتم التعاقد تحت سلطان رهبة بُعثت في نفس المتعاقد بدون وجه حق، وأن تكون الرهبة دافعة إلى التعاقد واتصال المتعاقد الآخر بالإكراه.

وإن كان الإكراه مستبعد في التعاقد الالكتروني أو على الأقل غير متصور لأن التعاقد الإلكتروني يتم بين طرفين يفصل بينهما المكان ويجمعهما مجلس عقد حكومي وليس حقيقي<sup>5</sup>، إلا أن من الفقهاء من يرى أنه يمكن تصور حدوث الإكراه في العقود الالكترونية في صور كثيرة منها:

- يتصور حدوث الإكراه في العقود الالكترونية النموذجية التي تكون معدة مسبقا على المواقع الإلكترونية، إذ يحتوي مثل هذا العقد على عبارات تفيد قبول المرسل إليه أو رفضه فإذا أمسك المكره يد المرسل إليه وأجبره على الضغط بوساطة المؤشر أو زر الموافقة على مفتاح القبول، عندها تعد إرادة المستهلك معيبة بعيب الإكراه ذلك أنه عبّر عن قبول وهو تحت التهديد<sup>6</sup>، وفي هذه الفرضية تنتزع الإرادة عنوة لا رهبة ولا يقتصر أثر الإكراه المادي هنا على تعيب الإرادة

<sup>1</sup> - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 66-67.

<sup>2</sup> - علاء محمد الفواعير، العقود الالكترونية - التراضي، التعبير عن الإرادة -، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2014، ص 201.

<sup>3</sup> - موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، منشورات زين الحقوقية والأدبية، لبنان، 2011، ص 82.

<sup>4</sup> - على فيلاي، المرجع السابق، ص 202-203.

<sup>5</sup> - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 74.

<sup>6</sup> - علاء محمد الفواعير، المرجع نفسه، ص 206.

فقط وإنما يعدمها تماما الأمر الذي يستتبع البطلان المطلق للعقد الإلكتروني<sup>1</sup>.

- التعاقد الإلكتروني الذي يتم من خلال غرف المحادثة المزودة بكاميرا، بحيث يستطيع كل من المتعاقدين رؤية الآخر من خلال الكاميرا، ففي مثل هذه العقود قد يستخدم المتعاقد بيانات و وثائق تحت يده ويراهما المتعاقد الآخر، ويكرهه على إبرام العقد.

- يتصور حدوث الإكراه في تلك العقود من خلال قيام المتعاقد بتحميل بيانات خاصة بالمتعاقد الآخر، وإرسالها عبر البريد الإلكتروني مهددا إياه بهذه البيانات لحمله على قبول التعاقد.

- يتصور حدوث الإكراه بسبب التبعية الاقتصادية، فقد يضطر المتعاقد إلى إبرام العقد تحت ضغط العوز الاقتصادي، ومن ثم يمكن تصوره بصدد توريد المنتج أو احتكاره لإنتاج قطع غيار بشروط مجحفة، إذ يضطر المتعاقد تحت الرهبة التي تبعث في نفسه بسبب تهديد مصالحه إلى قبول التعاقد<sup>2</sup>.

## المبحث الثاني

### العيوب الخاصة في عقد الاستهلاك الإلكتروني

بعد دراستنا لما يسميه بعض الفقه بالعيوب العامة نتناول عيبي الغلط والاستغلال، وبما أن طبيعة عقد الاستهلاك الإلكتروني تفرض أساليب خاصة لحماية رضا المستهلك بالنسبة لهذين العيبتين تختلف عن الأساليب المتبعة في العقود النمطية، نتطرق إلى عيب الغلط (المطلب الأول) ثم إلى عيب التدليس (المطلب الثاني).

### المطلب الأول: عيب الغلط.

الغلط وهم يقوم في ذهن الفرد يجعله يعتقد الأشياء على غير حقيقتها، فهو تصور خاطئ للأمور والأشياء، حيث يتبين للشخص أن للشئ مواصفات معينة إلا أن الحقيقة غير ذلك، فالغلط المعيب للإرادة يجعل رضا المتعاقد غير صحيح لأنه لم يكن على بينة من أمره، وأنه لولا الاعتقاد الخاطئ الذي وقع فيه لما أبرم العقد، ويترتب عليه قابلية العقد للإبطال<sup>3</sup>، وهناك من يعرف الغلط على أن: "الحالة النفسية التي تحمل الشخص على اعتقاد غير الواقع بأن يتوهم صحة واقعة غير صحيحة أو عدم صحة واقعة صحيحة"<sup>4</sup>.

طبقا للمادة 82 من القانون المدني الجزائري يقع الغلط المعيب للإرادة في صفة جوهرية للشئ أو في ذات المتعاقد أو صفة جوهرية فيه، أي أن الغلط المعيب هو الغلط الذي يقع في أمر جوهرى ويطلق عليه الغلط الجوهرى، وهو الغلط الذي لولاه لما أقدم الشخص على التعاقد، وعليه يشترط لتحقيق الغلط المعيب للرضا شرطين هما: أولا أن يكون الغلط جوهريا أي دافعا للتعاقد، بمعنى أن يكون من الجسامة والأهمية بحيث يمتنع المتعاقد عن إبرام العقد لو لم يقع في هذا الغلط، وثانيا اتصال المتعاقد الآخر بالغلط، فلا يكفي أن يقع أحد المتعاقدين في غلط جوهرى إنما يجب أن يتصل المتعاقد الآخر بهذا الغلط<sup>5</sup>.

ويمكن تصور حدوث الغلط في التعاقد الإلكتروني، فمثلا قد يتوهم أحد المتعاقدين أن الطرف الآخر معروف لديه، فالذي يقدم منتجات تصنع بطريقة يدوية مثلا ويرغب في التعاقد معه لمهارته

<sup>3</sup> - علي فيلاي، المرجع السابق، ص 174-175.

<sup>4</sup> - عبد الله ذيب عبد الله محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، ماجستير، جامعة النجاح، فلسطين، 2009، ص 26.

<sup>5</sup> - امانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص 232-233.

<sup>1</sup> - امانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص 228.

<sup>2</sup> - علاء محمد الفواير، المرجع السابق، ص 206.

وخبرته، ثم يتضح أن المتعامل معه شخص غير معروف لتشابه الأسماء أو لتشابه موقع الويب الذي يعرض السلعة نفسها<sup>1</sup>، ومثال ذلك أيضا أن يطلب شخص استئجار سيارة من أحد الشركات العالمية من موقع الويب المحدد لها على الانترنت، فتقوم الشركة بإرسال السيارة المطلوبة ومعها عقد الملكية على أساس أنه عقد بيع، فهذا يعد العقد باطلا لاختلاف طبيعة العقدين.

ويخرج عن نطاق الغلط الذي يعيب الإرادة الغلط المانع والغلط المادي، أما الغلط الذي نقصده في التعاقد الإلكتروني فهو الغلط الذي لا يؤثر في وجود الإرادة وإنما يعيبها فقط، وهنا يثور التساؤل بشأن حالة الغلط في إبلاغ الرسالة الإلكترونية أو في الإعلان عبر شبكة الانترنت، فهذا الغلط وإن كان يبدو أنه مجرد غلط مادي، وبالتالي لا يكون له أي دور في تكوين الإرادة حيث طرأ بعد تكوينها، ومن ثم لا يؤثر في تكوين العقد الإلكتروني، وإنما يلزم تصحيح هذا الغلط المادي فقط، ولكن في حقيقة الأمر أن هذا الغلط المادي قد رتب غلطا آخر، وهو وجود تحريف في نقل الإرادة فهذا لا نكون بصدد غلط طرأ بعد تكوين الإرادة وإنما غلط في نقلها على غير مقصدها وفي هذه الحالة فإن العقد الإلكتروني لا ينعقد لعدم تطابق الإرادتين<sup>2</sup>.

أما الغلط في شخص المتعاقد فقد يجد سبيلا لتطبيقه في نطاق عقود التجارة الإلكترونية، لاسيما تلك المبرمة تبعا لشخصية المتعاقد، حيث يكون اختصاص المورد الممتن وشهرته الفنية والعلمية مؤثرين بالنسبة إلى المستهلك<sup>3</sup>، وبالتالي يقع الغلط في شخص المتعاقد عندما تكون شخصيته محل اعتبار في

العقد الإلكتروني، وفي هذه المسألة يمكننا التحقق فيها من شخص المتعاقد عن طريق شهادات التوثيق الإلكتروني التي تقوم بإصدارها جهات مختصة معتمدة، ومع ذلك فإن وقوع هذا النوع من الغلط على شبكة الانترنت نادرا ما يحدث، لأن العروض تقدم عادة إلى الجمهور دون اعتبار لشخص المتعاقد<sup>4</sup>.

وقد يقع الغلط في محل العقد الإلكتروني، خاصة وأن التعاقد يتم عن بعد، لذلك فإن الإمكانيات المتاحة عبر شبكة الانترنت ستزود المستهلك بالأدوات المناسبة لحمايته من الوقوع في مثل هذا الغلط، لذا يتعين على البائع أن يبين أوصاف المبيع، وخصائصه، ومخاطره ومميزاته ولن يتمكن المستهلك على الرغم من ذلك من معاينة السلع والمنتجات للحكم عليها حتى تصبح في حيازته حيث يكون قادرا على التدقيق فيها<sup>5</sup>.

ويبدو لأول وهلة عدم الأهمية العملية باعتبار الغلط عيبا للإرادة في العقود الإلكترونية، ذلك أن من حق المشتري إرجاع المنتج استنادا إلى حق الرجوع المقرر للمستهلك في هذه العقود، دون حاجة لإثبات الغلط<sup>6</sup>.

يذهب البعض إلى أن الغلط في التعاقد الإلكتروني قد يقع بسبب نقص في البيانات محل

<sup>4</sup> - محمد سعيد أحمد اسماعيل، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009، ص 206.

<sup>5</sup> - محمد سعيد أحمد اسماعيل، المرجع نفسه، ص 206-207.

<sup>6</sup> - هناك من يرى أن أهمية عيب الغلط تقل لأن المستهلك في حالة وقوعه في غلط يتمكن من إرجاع المنتج دون حاجة للإثبات بواسطة رخصة الرجوع. (إسماعيل قطاف، العقود الإلكترونية وحماية المستهلك، ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2006، ص 60).

<sup>1</sup> - علاء محمد الفواعير، المرجع السابق، ص 196.

<sup>2</sup> - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 69-70.

<sup>3</sup> - طوني ميشال عيسى، المرجع السابق، ص 84.

يعتري المتعاقد المغبون واستغلال المتعاقد معه لهذا الضعف<sup>3</sup>.

إن تطبيقات الاستغلال في الوقت الحاضر تتزايد مع زيادة عدد الباعة والمنتجين ومقدمي الخدمات عبر مواقع الانترنت بما فيها الشركات غير الجادة والوهمية التي تمارس نشاطات بهدف تحقيق الربح السريع بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة، ومن جهة أخرى ارتفع أيضا عدد المستخدمين حتى من بين الذين يملكون تعليما بسيطا وتنقصهم الخبرة اللازمة للتعامل على شبكة الانترنت<sup>4</sup>.

يمكن تصور تطبيق الاستغلال في مجال العقود الالكترونية، حينما يكون المتعاقد قد وقع ضحية طيشه وهواه الجامح، ويدخل في علاقات تعاقدية لمجرد أنها في طرفها الآخر شخصية اجتماعية بارزة، فإذا استغل الطرف الآخر ضعف المتعاقد نفسه، قام العقد مختلا في توازنه اختلالا واضحا بين قيمة المبيع والتمن، ونكون هنا بصدد عيب الاستغلال الذي يشوب الإرادة ويفسد العقد، على أن معيار التعادل ليس معيارا ثابتا من الناحية الموضوعية ولا من الناحية النفسية، فما قد يعد هوى جامحا وطيشا لدى أحد الناس قد لا يتوافر بالضرورة لدى الآخرين، أو ما يعد في تعاقد ما اختلالا فادحا قد لا يعد كذلك في تعامل آخر<sup>5</sup>.

كما أن تباعد المتعاقدين وانتشار الإعلانات الخادعة المفترضة في العقود الالكترونية، وتباين الخبرات الفنية توسع من دائرة الاختلال الفادح بالتوازن العقدي، واستغلال طيش المتعاقدين في التعاقد

العرض المقدم في ظل إلزام التوجه الأوروبي رقم 2000/31 بشأن التجارة الالكترونية في المادة 11 مقدمي الخدمات بأن يقوموا بعرض الخدمة على العميل بالتفصيل الدقيق، وأن يقوموا بإبلاغه بذلك بوسائل مناسبة وفعالة وسهلة البلوغ على نحو يمكنه من فهم المعطيات الالكترونية مما يكفل عدم وقوع العميل في غلط، ذلك أنه يصعب إثبات أن العرض ناقص، كما أن هذا العرض المقدم عبر شبكة الانترنت مثلا قد تم تغييره<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: عيب الاستغلال.

الاستغلال بصفة عامة هو أن يعتمد شخص إلى أن يفيد من إحدى نواحي الضعف الإنساني التي يلتمسها في آخر فيجعله يرم تصرفا معيناً للحصول على مزايا لا تقابلها منفعة لهذا الأخير أو تتفاوت مع هذه المنفعة تفاوتاً غير مألوف، ولقد حصره المشرع الجزائري في حالتي الطيش البين والهوى الجامح، فهو إذن استغلال الطيش البين أو الهوى الجامح الذي يعتري المتعاقد بغرض دفعه إلى إبرام عقد يتحمل بمقتضاه التزامات لا تتعادل بتاتا مع العوض المقابل أو من غير عوض<sup>2</sup>.

يتضح من المادة 90 من القانون المدني أن للاستغلال عنصرين، عنصر مادي يتمثل في التفاوت بين الالتزام والعوض، أي عدم التعادل بين ما يعطيه المتعاقد تنفيذا لالتزامه وما يأخذه من عوض في مقابل ذلك، وعنصر نفسي يتمثل في الضعف النفسي الذي

<sup>1</sup> - علاء محمد الفواعير، المرجع السابق، ص 197.

<sup>2</sup> - سعاد دراج، عيوب الرضا بين حماية المتعاقد واستقرار المعاملات، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2012، ص 21.

<sup>3</sup> - علي فيلاي، المرجع السابق، ص 218 وما بعدها.

<sup>4</sup> - امانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص 246.

<sup>5</sup> - علاء محمد الفواعير، المرجع نفسه، ص 209.

الالكتروني واندفاعه نحو الإعلانات الخادعة والسلع المفترضة كمجال خصب لمثل هذا العيب<sup>1</sup>.

خاتمة:

بعد الفصل في مسألة أهلية المتعاقدين عبر دعامة إلكترونية من حيث السن والتي يصعب الوصول إليها بسبب التطور التقني المتزايد، يمكن تناول صحة رضا المستهلك البالغ سن الرشد من خلال دراسة عيوب الرضا في هذا النوع من العقود، فإذا كانت نظرية عيوب الإرادة لها تطبيقات على درجات متفاوتة في العقود الالكترونية المبرمة على شبكة الانترنت مقارنة بتطبيقاتها في العقود التقليدية المبرمة في العالم المادي، فإن هذا لا يعني التقليل من أهمية هذه النظرية في البيئة الالكترونية، بل أن هذه النظرية تحتفظ بأهميتها شأنها في ذلك شأن بقية القواعد العامة الراسخة في النظام القانوني للعقد، وإن اختلاف الوسيلة المستخدمة في إبرام العقد لا يغير من الطبيعة الجوهرية للعقد والقواعد التي يقوم عليها في العالمين المادي والافتراضي، ولكن ما هو جدير بالاهتمام هنا أن في البيئة الالكترونية تكون الوقاية من الوقوع في عيوب الإرادة مفضلة على العلاج، وذلك نتيجة للطبيعة العالمية لشبكة الانترنت وما استحدثته من مشاكل وتحديات قانونية وخصوصا ما يتعلق بإثبات التعاقد عبر الانترنت، لذا من المفضل لمستخدم الشبكة الانتباه إلى خطورة إبرام التصرفات القانونية عبر الانترنت وما يترتب عليها من مشاكل قانونية خصوصا عند وقوعه في حالات الغلط وغيرها، ويجب

عليه عدم الإقدام على التعامل مع الشبكة إذا لم يكن لديه ثقافة خاصة باستخدام الشبكة تجعله مستهلكا واعيا، ويجب التأكد من شروط العقد جيدا وكذلك من المعلومات التي يقدمها التاجر عبر موقعه الالكتروني وخصوصا ما يتعلق بمواصفات محل العقد وشروط الدفع ومصاريف النقل وغيرها فضلا عن التحقق من الأسعار، وعدم الاعتماد على دليل الأسعار المعروضة في موقع الالكتروني واحد بل من الأفضل تصفح عدة مواقع تبين نفس السلع أو سلع مماثلة لها أو تقدم نفس الخدمات للوقوف على السعر التقريبي المعقول دون الوقوع تحت طائلة الغبن الفاحش، وفيما يلي نقدم بعض الاقتراحات بشأن حماية رضا المستهلك الالكتروني:

- ارتأينا دراسة الصعوبة التي يثيرها تحديد سن الأهلية في عقد الاستهلاك الالكتروني بسبب خصوصية هذا التعاقد، إذ من غير المعقول دراسة عيوب الرضا قبل التطرق لأهلية المتعاقد عبر دعامة إلكترونية من حيث السن، وتوصلنا إلى أن البعد المكاني للمتعاقدين يتعدى معه في أغلب الأحوال على الطرف الذي يتعاقد الكترونيا مع القاصر أن يعرف السن الحقيقية لهذا الأخير ويتعاقد معه بحسن نية، وإلى أن يتوصل العلماء إلى وسيلة تقنية تضمن التحقق من أهلية المتعاقدين بسبب السن يمكن اللجوء إلى وسائل احتياطية وأخرى تحذيرية تستخدم للتقليل من الوقوع في فخ العقود المبرمة من طرف ناقصي الأهلية أو عديمها وهي البطاقات الالكترونية، التوقيع الالكتروني، وجهات التوثيق الالكتروني.

- الواقع أن نظرية التدليس في القانون الجزائري لا توفر الحماية المطلوبة للمستهلك الالكتروني إذ يشترط للتدليس بالتدليس وجود عقد واستعمال طرق احتيالية قد يصعب إثباتها، وهو ما لا يتفق وطبيعة المعاملات الالكترونية، لذا يا حبذا لو يصدر المشرع

<sup>1</sup> - علاء محمد الفواعير، المرجع السابق، ص210\_ يعد التشريع التونسي أفضل التشريعات العربية التي تصدت إلى حماية المستهلك من عيب الاستغلال، حيث نصت المادة 50 من قانون المبادلات والتجارة الالكترونية التونسي على عقوبة لكل من يستغل ضعف شخص أو جهله في مجال التعاملات الالكترونية، بشكل كان السبب لدفع مبلغ من المال.

عندما يكون طرفا في التجارة الالكترونية جزءا هاما من مستلزمات التنظيم القانوني لهذه التجارة.

قانونا ينظم العقود والمعاملات الالكترونية ينص فيه على أحقية المستهلك في إرجاع المنتج خلال المدة المحددة قانونا إذا وجد به عيب بقصد حمايته من تسرعه في قبوله للتعاقد، أو ينص على حقه في العدول عن التعاقد.

- تفاديا لوقوع صور الإكراه المادي ولما تستلزمه مقتضيات التجارة الإلكترونية من توفير بيئة أكثر أمانا للتبادلات الإلكترونية، يفضل أن لا يكمل التعبير عن الإرادة بالقبول بمجرد الضغط أو النقر على مكان معين في الحاسوب بل أن يكتمل القبول بعد أن يضع المتعاقد الرقم السري الخاص به في الخانة المخصصة له، ويستخدم أيضا المفتاح الخاص الذي يتم توثيقه من قبل طرف ثالث من الغير (سلطة التصديق).

- تتضح أهمية الاستناد إلى الغلط بوصفه عيبا من عيوب الإرادة لما يوفره هذا الإسناد من أعباء مالية على المشتري، فإذا طلب المستهلك الإلكتروني بإبطال العقد بسبب عيب الغلط فلن يتحمل مصروفات النقل التي كان سيتحملها إذا استند في طلبه إلى حق الرجوع الممنوح له في هذا النوع من العقود، يضاف إلى ذلك أن صفة عدم الخبرة أو عدم الاحتراف في المعاملات الالكترونية تعد عنصرا جوهريا في قبول إدعاء المتعاقد الوقوع في غلط جوهري، خاصة في الأشياء الفنية ذات التكنولوجيا المتطورة.

- إن تطبيقات الاستغلال في العقود الالكترونية أصبحت ممكنة وعلى الأخص فيما يتعلق باستغلال عدم خبرة المستهلك في التعامل مع الشبكة، والذي دفع بالكثير من التشريعات المنظمة للتجارة الالكترونية بأن تهتم بمسألة حماية المستهلك في التجارة الالكترونية من خلال إيراد أحكام قانونية خاصة بها توفر للمستهلك حماية قانونية أكثر من الحماية التي توفرها القواعد العامة وبالتالي أصبحت حماية المستهلك