

آليات حماية المستهلك الإلكتروني

Electronic consumer protection mechanisms

فطومة بودلال*

جامعة جيلالي ليابس – سيدي بلعباس، الجزائر

lidiaboudellal35@gmail.com

- تاريخ الإرسال: 2022/09/30 - تاريخ القبول: 2022/12/17 - تاريخ النشر: 2022/12/27

الملخص: لقد حاولنا في هذه الدراسة أن نتناول موضوعا حديثا وهو الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني، وتقوم التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت، حيث يعد من الأمور الحديثة التي فرضت نفسها بقوة خلال الحقبة الأخيرة من اقرن العشرين ولأن التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت تتعرض لمشكلات عديدة لقد اتجهنا نحو هذه الدراسة. ونظرا للعلاقة الوثيقة بين الأنترنت والتجارة الإلكترونية، لقد سعينا من خلال الدراسة إلى إلقاء الضوء على تلك الظاهرة التي غمرت العالم المعاملات التجارية وتعرضنا للعلاقة بينهما وأن الأنترنت شبكة النقل للمعلومات والاتصالات غير مملوكة لأحد، وتؤدي التجارة الإلكترونية إلى خلق مجتمع اللأورقية. أن التجارة الإلكترونية ذلك المصطلح الذي أصبح واقعا في عالم المعاصر لانتشارها بين الأشخاص من خلال ولوجهم لشبكة الأنترنت ونتج عن ذلك العديد من المعاملات التجارية الدولية والمحلية بين الأفراد والمؤسسات والحكومات وكذلك ميلاد نوع جديد من العقود هو العقد الإلكتروني عبر الأنترنت، ولهذا وضعت الآليات التي تضمن للمستهلك الإلكتروني حماية حقوقه، وكذا ضمان الحقوق وفقا للقواعد العامة، وزيادة ثقة المستهلك الإلكتروني

الكلمات المفتاحية: المستهلك الإلكتروني - الحماية المقررة - شبكة الأنترنت.

Abstract: In this study, we have tried to address a recent topic, which is the criminal protection of the electronic consumer. this study .

In view of the close relationship between the Internet and electronic commerce, we have sought, through the study, to shed light on that phenomenon that has flooded the world with commercial transactions.

Electronic commerce is that term that has become a reality in the contemporary world due to its spread among people through their access to the Internet, and this resulted in many international and local commercial transactions between individuals, institutions and governments, as well as the birth of a new type of contract, which is the electronic contract via the Internet. The protection of electronic rights, as well as guaranteeing rights in accordance with general rules, and increasing the confidence of the electronic consumer.

Keywords : electronic consumer - prescribed protection - the Internet.

* المؤلف المرسل: فطومة بودلال.

مقدمة:

نظرا للتطورات الهائلة التي يشهدها العالم المعاصر في شتى المجالات، و بما أن القواعد العامة في التشريعات لم توفر حماية كافية للمستهلك، فظهرت التجارة الإلكترونية وما رافقها من تطور أصبحت تتم عبر شبكة الإنترنت، فأثرت تأثيراً كبيراً على النظام القانوني للعقود التقليدية، فظهر ما يسمى بالتسوق الإلكتروني عبر الحدود، وما تبعه من إجراءات للوصول إلى التعاقد الإلكتروني الذي يشكل المستهلك أحد أطرافه الأساسية في كثير من الأحيان. و بما أنه يشكل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية اهتمت التشريعات الحديثة بحماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني بوضع آليات قانونية لحماية المستهلك حين يلجأ إلى التعاقد الإلكتروني، وذلك من أجل إبراز عقد البيع المبرم عبر الأنترنت كعقد بيع موثوق فيه، فعادة عرض السلع والخدمات كثيرا ما تصاحبه المبالغة في الدعاية والإعلان وهذا الأمر يؤثر بشكل واسع على توجه المستهلك وقد يوقعه مما لا شك في مبالغة تضربه وهذا ما دفعنا لتناول الحماية التي قررتا التشريعات المقارنة في سبيل توفير ضمانات أكثر للمستهلك الإلكتروني كي يكون على بينة من أمره قبل إبرام العقد، بل وحتى بعد إبرام العقد باعتباره أن هذا الأخير يتم عبر الأنترنت وقد عرف مشروع قانون الاستهلاك الفرنسي لسنة 1993 المستهلكين بأنهم " الأشخاص الذين يحصلون، أو يستعملون المنقولات، أو الخدمات للاستعمال غير المزود"، ورغم ذلك صدر القانون في صيغته النهائية خالياً من أي تعريف للمستهلك، ولذلك اختلفت تفسيرات الفقهاء.

فستتطرق في هذا الفصل إلى آليات حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة ما قبل التعاقد المبحث الأول وإلى حمايته في مرحلة تنفيذ العقد المبحث الثاني .

المبحث الأول: آليات حماية المستهلك الإلكتروني قبل التعاقد

فالمستهلك الذي نبحث عن حمايته نتيجة تعرضه للعديد من الأخطار سواء في المرحلة السابقة على إبرام العقد، أو عند إبرامه وتنفيذه لهذا العقد يحتاج لحماية واضحة وشاملة تعزز موقفه إن المستهلك الإلكتروني لا تتوفر له الإمكانية الفعلية أو الحقيقية لمعاينة السلع والتحقق من الأداء المناسب للخدمات قبل إبرام العقد عبر وسائل الاتصال الحديثة، مما استوجب وضع آليات تؤدي إلى توفير حد أدنى من الحماية للمستهلكين في الفترة التي تسبق التعاقد عبر الأنترنت.

الأولى هي إعلام المستهلك وتزويده بالمعلومات عند التعاقد معه **المطلب الأول**، وحقه في الرجوع والعدول عن التعاقد **المطلب الثاني**.

المطلب الأول: حق المستهلك الإلكتروني في الإعلام السابق عن التعاقد

يعتبر الحق في الإعلام السابق عن التعاقد من أهم وأبرز الآليات القانونية في مجال حماية المستهلك بصفة عامة ويكون مطلوباً أكثر في مجال العقد الإلكتروني، ذلك أن هذا النوع من التعاقد يتم من خلال استخدام الوسائط الإلكترونية دون التقاء مادي بين أطرافه، وأن هذه الطريقة فيها من المخاطر ما يؤدي إلى التأثير على رضا المستهلك دون علم حقيقي بالمنتج، لذا حرصت التشريعات الحديثة على ضرورة إعلام المستهلك ونحاول إعلام المستهلك الإلكتروني ونحاول من خلال هذا المطلب أن نوضح المقصود من الحق في الإعلام الإلكتروني مع تبيان مبرراته ثم دراسة محل الحق في الإعلام إضافة إلى حماية المستهلك من الشروط التعسفية.

الفرع الأول: المقصود بالالتزام بالإعلام الإلكتروني

يمكن تعريف الإعلان بأنه "كل وسيلة تهدف إلى الترويج لسلعة أو خدمة موجهة إلى الأشخاص من أجل تسويق تلك السلعة أو الخدمة" الأمر الذي يجعل من الإعلان كل فعل أو تصرف له تأثير معنوي على نفسية المستهلك من أجل إقناعه بمزايا السلعة أو الخدمة المراد تسويقها ولا يختلف عن الوسيلة التقليدية إلا من حيث الوسيلة المستخدمة¹

إن عدم التساوي في المعرفة بالمعلومات بين المتعاقدين بشأن محل التعاقد والشروط المتعلقة به يحمل نفس المرتبة التي يحتلها عدم توازن العقد بسبب اختلاف المراكز القانونية لأن الطرف الضعيف يتعرض لاستغلال الطرف الأقوى صاحب الخبرة (المحترف)²، من هذا المنطلق ونتيجة لهذا الاختلال في المعرفة بين المهني والمستهلك يتعين على التاجر الالتزام بإعلام المستهلك والإفشاء بكل ما لديه من بيانات تتعلق بالعقد حتى تسير إرادة المتعاقد فيجب الإدلاء بكل المعلومات المهمة في التعاقد³.

أولاً: تعريف الالتزام بالإعلام الإلكتروني:

يعتبر العديد من الفقهاء أن الالتزام بالإعلام وفقاً لقانون الاستهلاك هو الالتزام بتحقيق نتيجة فعندما يثبت المنتج أنه بذل العناية اللازمة في إيصال البيانات والمعلومات للمستهلك غير كافي لأن الأمر يتعلق ببيانات إجبارية منصوص عليها في نصوص تشريعية وتنظيمية ويجب أن يتم تنفيذه طبقاً

¹ طارق كميل، حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الأنترنت -دراسة مقارنة- قسم القانون التجاري كلية الحقوق.

² عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك دراسة مقارنة منشورات الحلبي الحقوقية، سوريا، 2007، ص 360.

³ عمر خالد رزقان، عقد التجارة الإلكترونية -عقد البيع عبر الانترنت-، دراسة تحليلية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 339، ص 340.

لما جاء في القانون، هذا يعني أن الالتزام بالإعلام في القانون المدني يختلف عن الالتزام بالإعلام في قانون حماية المستهلك وقمع الغش ونذكر من هذه الاختلافات :

الإخلال بالالتزام بالإعلام في المادة 86 من القانون المدني الجزائري يؤدي لقابلية العقد للإبطال نظرا للتدليس الذي تعرض له المستهلك وهذا ليس لصالحه.

تضرر المستهلك نتيجة اقتناء منتجات لا تحمل تاريخ الصلاحية مثلا، ففي إطار التقنين المدني حتى يبطل العقد لابد من رفع دعوى قضائية يكون موضوعها طلب إبطال العقد والتعويض عليه وعلى المستهلك أن يثبت توافر الشروط المنصوص عليها في المادة 86 من القانون المدني الجزائري وليس فقط عدم توافر البيانات على المنتج وإنما أيضا توفر نية التضليل والسكوت وأن هذا السكوت هو الدافع لإبرام العقد وكل ذلك يستحيل على المستهلك القيام به . في الحين نجد أن قانون حماية المستهلك لا يشترط إثبات سوء نية المنتج ولا إثبات الإخلال. بالالتزام بالإعلام وإنما يكفي عدم وجود بيانات إلزامية على المنتج ليستخلص منها القاضي مباشرة أن هناك إخلال بالالتزام يفرضه القانون على المحترف."

الالتزام بالإعلام في نصوص التقنين المدني ينفذ أثناء إبرام العقد، أما في إطار نصوص حماية المستهلك فهذا الالتزام يكون موجودا قبل إبرام العقد فهو قائم في جميع الحالات مهما كانت العلاقة بين المحترف والمستهلك

أما بالنسبة لنطاق الالتزام بالإعلام فهو يشمل كل من السلع والخدمات سواء كانت محل بيع أو محل تنازل مجاني للمستهلك ، بحيث يتسع نطاق الالتزام بالإعلام بحسب نوع السلعة المقدمة للمستهلك وبحسب طبيعة الخدمة، حيث لا يمكن حصر مجال معين لهذا الالتزام ولا يمكن وضع قالب معين يقدم لكل المستهلكين المهم أن يكون بلغة يفهمها المستهلك وبصورة تجعل هذا الأخير قادرا على التحكم في السلعة أو الخدمة الموجهة له. بما يعود عليه بالفائدة⁴

بين المشرع الجزائري بوضوح في المادة 17 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش إلزامية إعلام المستهلك يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأي وسيلة آخر مناسبة⁵، ولكن هذا في العقود العادية دون العقود الالكترونية التي تجاهلها المشرع .

⁴ مديرية التجارة لولاية بسكرة -إلتزام المحترف أو المهني بإعلام المستهلك، مقال منشور على الموقع الإلكتروني: Dcwbiskra.dz

⁵ أنظر المادة 17 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

ويعرفه البعض بأنه "التزام قانوني عام سابق على التعاقد يلتزم فيه المدين بإعلام الدائن في ظروف معينة أعلاما صحيحا وصادقا بكافة المعلومات الجوهرية المتصلة بالعقد المراد إبرامه، والتي تعجز عن الإطاحة بها بوسائل الخاصة ليبني عليها رضاه في العقد⁶ .

أما ما يتعلق بالالتزام بالإعلام الإلكتروني فيعرفه البعض بأنه "التزام قانوني سابق على إبرام العقد الإلكتروني، يلتزم بموجبه أحد الطرفين الذي يملك معلومات جوهرية فيما يخص العقد المزمع إبرامه بتقديمها بوسائل الكترونية في الوقت المناسب وبكل شفافية وأمانة للطرف الآخر الذي لا يمكنه العلم بها وبوسائله الخاصة .

كما عرفه جانب آخر بأنه "تنبيه أو إعلام طالب التعاقد بصورة من شأنها إلقاء الضوء على واقعة ما أو عنصر ما من عناصر التعاقد المزمع إقامته حتى يكون الطالب على بينة من أمره بحيث يتخذ القرار الذي يراه مناسبا في ضوء حاجته وهدفه من إبرام العقد⁷ .

ويتضح لنا من هذا التعريف أن الالتزام بالإعلام الإلكتروني هو التزام سابق على نشوء العقد وهي مرحلة ميلاد الرضا وتصحيحه فهو التزام قانوني نجد مجاله في مبدأ حسن النية قبل التعاقد وأثناء التعاقد طالما أنه يتم بكل شفافية وأمانة بالإضافة إلى أنه هذا الالتزام يتم تقديمه في شكل وسائط الكترونية يسهل استعمالها والتطرق إلى محتواها في شكل واضح ومقروء⁸ .

ثانيا : مبررات الحق في الإعلام

إن البيانات والمعلومات التي يلتزم المنتج والموزع لسلعة أو خدمة بتقديمها تؤدي إلى تنوير إدارة المستهلك حين إقدامه على إبرام العقد ويأخذ الالتزام بالإدلاء بالبيانات والمعلومات بصدد عقود الاستهلاك، أهمية خاصة نظرا للتفاوت في مستوى العلم والخبرة بين المستهلك والمحترف الذي يتعاقد معه، مما يؤدي إلى الاختلال في التوازن العقدي، لذلك فإن تقرير الالتزام بإعلام المستهلك هو الوسيلة لإعادة المساواة في العلم، بين المتعاقدين وإعادة التوازن إلى العقد .

إعادة المساواة في العلم بين التعاقدين : إن التفاوت في المعرفة الفنية يتزايد بشكل ملحوظ بسبب التقدم الصناعي والتكنولوجي مما يستحيل أن يتعرف الشكل العادي على التقضيلات الفنية ودقائق السلع

⁶ حسن عبد الباسط الجميعي، حماية المستهلك -الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك-الأمن و الحماية -دار النهضة العربية، 1996 القاهرة.

⁷ سهير منتصر، الالتزام التبصير، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990، ص 41 .

⁸ خلفي عبد الرحمان، حماية المستهلك الإلكتروني، مداخلة تم تقديمها في الملتقى الوطني حول " المنافسة وحماية المستهلك "بجامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، يومي 18-17 مارس 2009 .

المعروضة، فعدم التساوي بين المتعاقدين في المعلومات بشأن محل التعاقد والشروط المتعلقة به يحتل نفس المرتبة التي يحتلها عدم التوازن العقد بسبب اختلاف المراكز القانونية، نظرا لأن المستهلك معرض للاستغلال من طرف المحترف الذي هو صاحب الخبرة والمعرفة في هذه الحالة⁹.

وتزداد الحاجة إلى بلوغ هذا الهدف في ابرام العقود الالكترونية نظرا للخصوصية التي بها في استعمال التاجر الأدوات الويب التي تستطيع الوصول إلى كل مكان ويمارس تأثيرا يتجاوز الأدوات التقليدية في الواقع، لذا نجد عدم المساواة في المعرفة بين أطراف العقد يبرز تقرير الحق في الاعلام الالكتروني الذي يحق على عاتق صاحب الخبرة من المهنيين والاعلام بالبيانات والمعلومات الضرورية يساعد على تنوير إرادة المستهلك المتجهة إلى ابرام العقد الالكتروني¹⁰.

إعادة التوازن العقدي :من أبرز الضروريات العملية التي أدت إلى تقرير الالتزام بالإعلام قبل التعاقد انعدام التكافؤ بين المرور والمستهلك من حيث العلم بالعناصر الجوهرية المتصلة بعقد الاستهلاك ولذلك فإن وجود الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ضرورة عملية لتحقيق التوازن العقدي بين الطرفين، فلهذا الحق دور هام في حماية الرضا المستهلك الذي لا يتمكن بسبب مركزه الضعيف في العقد من الوصول إلى تحديده بكل وضوح، ويكون هذا الحق أكثر إلحاحا بالنسبة للعقد الالكتروني نظرا للغيب المادي لأطرافه¹¹.

ومن الفقه من يرى بأن الأساس القانوني لهذا الحق نجد في الحماية التقليدية للطرف المدني في القانون المدني، إلا أن الرأي الذي استقر عليه غالبية الفقه يرى بأن الأساس موجود في قانون حماية المستهلك الذي أصبح بشكل نظرية مستقلة تجعل من المستهلك دائما الطرف الضعيف الذي لا يملك الخبرة في مواجهة البائع المحترف مما يستوجب على هذا الأخير إعلامه مسبقا بكل المعلومات الضرورية حتى تتكافئ الإرادتين وتتوازن أما إعطاء كل طرف المساحة الكافية لبنائها على قناعة وتبصر¹².

الفرع الثاني: ممارسة الحق في العدول

لا توجد إجراءات خاصة لممارسة الحق في العدول فالشرط الوحيد المتعارف عليه هو احترام المدة الواردة في القانون ولهذا سوف ندرس كيفية ممارسة الحق في العدول ثم المهلة المحددة لذلك. الفقه والتشريع استخدمتا عدة مفاهيم للتعبير عن الحق في العدول مثل الحق في الرجوع أو إعادة النظر عن العقد والتخلي عنه، وذلك لاستخدامه من طرف المشرع الجزائري في القرض الاستهلاكي من خلال

⁹ عبد المنعم موسى إبراهيم-حماية المستهلك-منشورات الحلبي الحقوقية، 2007، ص 376

¹⁰ حسن عبد الباسط الجميعي، المرجع السابق، ص 22.

¹¹ خلفي عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 86.

¹² خلفي عبد الرحمان، نفس المرجع، ص 86.

المرسوم التنفيذي رقم 12 / 111 المتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي والذي نص في المادة 11 / 3 "... غير أنه يتاح للمشتري إذا أراد المستهلك الرجوع في التعاقد فإنه يلتزم بإخطار المهني البائع أو مقدم الخدمة وأن يرد لهذا الأخير المنتج أو البضاعة التي تسلمها بمقتضى العقد ولم يشترط تقنين الاستهلاك الفرنسي اتباع شكل خاص لهذا الإخطار فيجوز أن يتم بفاكس أو البريد الإلكتروني أو في موقف التاجر أو برسالة موصى عليها، أو حتى عن طريق محضر إثبات حالة وذلك خشية الوقوع في المنازعة القانونية لاحقة مع التاجر إذا أنكر تبليغه بالعدول¹³.

وقد نص المشرع الجزائري في المادة 19 الفقرتين 03 و 04 في القانون 09-18 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على كيفية ممارسة الحق في العدول كما يلي " :للمستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتج ما ضمن احترام الشروط التعاقد دون دفعه مصارف إضافية تحدد شروط وكيفيات ممارسة حق العدول... عن طريق التنظيم¹⁴.

ثانيا : مدة ممارسة الحق في العدول

لعل الشرط الوحيد لممارسة الحق في العدول هو أن يتم ضمن مهلة محددة حيث تنص المادة

السادسة من التوجيه الأوروبي الصادر في 1997 ، أنه في العقود المبرمة بواسطة إحدى تقنيات الاتصال عن بعد يجوز للمستهلك أن يتراجع عن العقد في مهلة سبعة أيام عمل اعتبارا من تاريخ التسليم بالنسبة للسلع، ومن تاريخ توقيع العقد بالنسبة للخدمات دون جزاء أو غرامة ودون حاجة لبيان الأسباب¹⁵ وهذا ما صرحت به أيضا المادة 121 من قانون الاستهلاك الفرنسي التي تنص " بشأن جميع عمليات البيع يعطي المشتري مهلة سبعة أيام من تاريخ التسليم البضاعة لإعادتها أو لاستبدالها أو لاستعادة ثمنها دون غرامات ما عدا مصاريف الارجاع ."

والمدة المحددة بالقانون سبعة أيام هذه مدة مبدئية وإذا تضمنت آخر المدة يوم عطلة فإنها تمتد إلى أول يوم عمل اما في حالة إخلال التاجر بالتزامه المتعلقة بإعلام قبل العقد فان هذه المدة تمتد الى غاية

¹³نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية -دراسة مقارنة-مجلة الحقوق آفاق للبحوث و الدراسات ،الكويت 2007،ص220.

¹⁴انظر المادة 19 من القانون رقم 18-09 المؤرخ في 25 رمضان 1439 ،الموافق ل10 يونيو سنة 2018 يعدل و يتم رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر 1430 الموافق 25 فبراير 2009 و المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

¹⁵التوجيه الأوروبي الصادر في 20 ماي 1997 المتعلق بحماية المستهلك في ظل التعاقد عن بعد.

ثلاثة أشهر كاملة بدلا من سبعة أيام ولكن إذا تدارك التاجر هذا الخطأ وقام بإعلام المستهلك خلال مدة ثلاثة أشهر فإن مدة سبعة أيام هي الأصل وتحسب من تاريخ تنفيذ التزامه في الإعلام¹⁶.

وأخيرا فإن هذا الحق في مثل هذا النوع من البيع يعتبر من النظام العام بحيث لا يحوز التنازل أو الاتفاق على الإعفاء منه لأن الهدف منه حماية المشتري بأن لا يلزم بأية سلعة قد لا يراها مناسبة.

المطلب الثاني: حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد

يعتبر حق العدول أحد الضمانات الهامة والمكرسة قانونيا، وهو أكثر وسائل حماية المستهلك ملائمة لخصوصيات العقد الإلكتروني¹⁷، نظرا لأن المستهلك لا تتوفر له الامكانية الفعلية أو الحقيقية بمعاينة السلع أو التحقق من الأداء المناسب للخدمات، العدول من الوسائل التي لجأت لها التشريعات الحديثة لحماية رضاء المستهلك الإلكتروني حيث يتضمن هذا الحق إعطاء فرصة للتروي والتفكير¹⁸، وفي سبيل التعرف على مضمون الحق في العدول من منظور حماية المستهلك الإلكتروني لابد من معرفة المقصود بحق العدول ومبرراته الفرع الأول وإجراءات ممارسة هذا الحق الفرع الثاني والآثار المترتبة على ممارسته الفرع الثالث وحماية المستهلك من الشروط التعسفية وحماية بياناته الشخصية الفرع الرابع.

الفرع الأول: المقصود بحق العدول ومبرراته

يعد حق العدول في العقد الإلكتروني حق ارادي محض يترك تقديره لكامل إرادة المستهلك وفقا للضوابط القانونية فهو حق يمس بالقوة الملزمة للعقد الإلكتروني، فحق العدول حق شخصي يمارسه المستهلك وفقا لما يراه محققا لمصالحه، فهو ليس ملزما بإبداء أسباب معينة لهذا العدول فاستعمال هذا الحق لا يؤدي إلى قيام مسؤوليته.

أولا : تعريف الحق في العدول

تباينت التعريفات عند الفقه حول حق العدول او خيار الرجوع فيعرفه البعض بأنه وسيلة بمقتضاها يسمح للمستهلك الإلكتروني بأن يعيد النظر من جديد ومن جانب واحد في الالتزام الذي ارتبط به

¹⁶ محمد حسن منصور أحكام البيع التقليدية الإلكترونية والدولية، وحماية المستهلك، تمييز البيع عن غيره من العقود، تفاوض إبرام البيع وصورة البيع الدولية والإلكترونية والمعلوماتية حماية المستهلك، نقل الملكية الضمان الوفاء الإلكتروني فسخ البيع، دار الفكر الجامعي، مصر، 2006، ص 104.

¹⁷ نبيل محمد أحمد صبيح، نفس المرجع، ص 59.

¹⁸ طاهر شوقي مؤمن، عقد البيع الإلكتروني بحث في التجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2007، ص 114.

¹⁹ مسبقاً، بحيث يستفيد من مهلة التفكير في خلالها سيكون بوسعه الرجوع عن التزامه الذي سبق وأن ارتبط بها، كما يعرفه جانب آخر من الفقه بأنه إثبات حق المشتري في إمضاء العقد أو فسخه عند رؤية المبيع محل التعاقد إذا لم يكن عند العقد أو قبله، والمستهلك الإلكتروني الذي يشتري السلعة عن طريق الأنترنت لم يكن قد رأى البضاعة وإنما رأى صورتها أو علم بأوصافها المكتوبة على شاشة الجهاز أمامه، فإذا ما استلم السلعة يكون له حق الخيار الرؤية في إمضاء العقد أو فسخه، كما يرى بعض الفقه الفرنسي بأنه بمثابة الإعلان عن إرادة مضادة يلتزم من خلالها المتعاقد الرجوع عن إرادته وسحبها ، واعتبارها كأنها لم تكن، وذلك بهدف تجريبها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل ²⁰.

وقد عرفه المشرع الجزائري في تعديل المادة 19 الفقرة 02 في القانون رقم 1809 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بقوله " العدول هو حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتج ما دون وجه سبب.

²¹ ثانيا : مبررات الحق في العدول

تتبلور مبررات الحق في العدول في كون عقود التجارة الالكترونية تتم عن بعد بوسائل اتصال لا تسمح للمستهلك الإلكتروني بالحكم الدقيق على المنتج مهما بلغ وصف البائع لها من دقة وأمانة فالحق في العدول يهدف بصفة أصلية إلى حماية رضا المستهلك ويكون ذلك من خلال إعطائه مهلة إضافية للشروع والتدبير في أمر العقد الذي أبرمه تقاديا للأخطار التي قد تلحق به لتسريعه في التعاقد، نظرا لما تتميز به المعاملات من دعاية وإغراء في المجال الإلكتروني .

فمن خصائص حق العدول أن مصادرة محددة بالقانون والاتفاق ويتقرر بالإرادة المنفردة للمستهلك ودون الحاجة للجوء إلى القضاء ودون اشتراط موافقة الطرف الآخر ²².

أما المشرع الجزائري في المادة 19 فقرة 02 فإنه أكد على أن حق العدول يمارسه المستهلك دون سبب وبالتالي يمكنه العدول في أي وقت كان دون حاجة لتبرير عدوله.

¹⁹ عبد الله ذيب عبد الله محمود ، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني -دراسة مقارنة -دار الثقافة للنشر و التوزيع ،2012، ص122 .

²⁰ طاهر شوقي مؤمن، عقد البيع الإلكتروني ،دار النهضة العربية -مصر- طبعة 2018 ،ص113.

²¹ انظر المادة 19 من القانون رقم 09-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 ، المعدل و يتم رقم 03-09 ، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش،

جر، ج، ج، رقم 06 الصادرة بتاريخ 13 يونيو 2018 .

²² طاهر شوقي مؤمن، نفس المرجع، ص13 .

ثالثا :مجال تطبيق الحق في العدول

يمتد تطبيق الحق في العدول في البيع عن بعد وبالضبط بالنسبة للبيع الالكتروني في مجال توريد السلع والخدمات لكن المشرع الفرنسي في نص المادة 121 الفقرة 20 من قانون المستهلك استبعد بعض العقود من التطبيق وهي :

● عقود توريد الخدمات التي يبدأ تنفيذها بالاتفاق مع المستهلك قبل انتهاء المدة المقررة لممارسة الحق في العدول خلالها .

● عقود توريد السلع والخدمات التي تحدد أثمانها وفق ظروف السوق .

● عقود توريد السلع التي يتم تصنيفها وفقا لخصوصية المستهلك او بالمطالبة لشخصه والتي بحسب طبيعتها لا يمكن إعادتها للبائع، أو التي يسرع إليها الهلاك والتلف .

● عقود توريد الصحف والدوريات والمجلات .

● عقود خدمات الرهان وأوراق اليناصيب المصرح بها²³ .

اما المشرع الجزائري فقد ترك أمر تحديد المنتجات المعينة بالعدول إلى التنظيم وهو الأمر الذي لم يحدث بعد بما أن النصوص التطبيقية للقانون حماية المستهلك الجديد 09-18 لم تصدر بعد فنص على ما يلي :تحدد شروط....وقائمة المنتجات المعينة عن طريق التنظيم²⁴ .

الفرع الثاني :محل الحق في الاعلام الالكتروني

الالتزام بالإعلام الالكتروني من قبل التعاقد هدفه توفير وتبصير المتلقي وذلك عن طريق إدلاء المنتج أو المهني بكافة المعلومات التي على أساسه يستطيع أن يتدبر المتلقي أمره بالقبول أو الرفض فيما يخص العقد المزمع إبرامه سلميا .

أولا : تحديد شخصية البائع

من أهم المشاكل التي تثير قلق المستهلك وقد تحد من إقباله على إبرام عقود الاستهلاك الالكتروني هي عدم معرفة شخصية البائع الذي يتعامل مع تبيان الشخصية المزود يوفر عنصر²⁵ الأمان في التعاقد

²³ نضال إسماعيل برهم، أحكام عقود التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 141 .

²⁴ أنظر المادة 19 من القانون رقم 09-18 ، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق .

²⁵ Monozsandroine, la proposition de la direction relative à certains aspect juridiques du commerce « électronique», revue du droit N° 157. 1999.P10.

عن بعد لذا على البائع تقديم معلومات واضحة للمستهلك سواء تتعلق بهويته، اسم محله التجاري، بريدة الإلكتروني ووضعها تحت تصرف المستهلك للاطلاع عليها في جميع مراحل المعاملة، وقد تناول قانون الاستهلاك الفرنسي التوجيه الأوروبي الصادر في 1997 شخصية المزود، وسبيل تسهيل المعرفة كل هذه البيانات امام المستهلك الإلكتروني، فقد قام المجلس الوطني للمستهلك الفرنسي بإصدار قرار يقتضي ضرورة وضع تحت تصرف المستهلك كافة المعلومات المتعلقة بالتجارة والوسطاء المعروضين على شبكة وذاك بغية تسهيل المهمة في هذا الصدد بحيث يتيسر على المستهلك الرجوع إلى ذلك السجل قبل الدخول في العلاقة التعاقدية²⁶.

ثانيا: إعطاء البيانات الأساسية عن السلعة أو الخدمة

يقتضي التزام بإعلام المستهلك قيام المحترف أو المهني بالإفشاء إلى المستهلك بالمعلومات والبيانات الضرورية اللازمة لمساعدته لاتخاذ القرار بالتعاقد من عدمه²⁷، هذه البيانات أو المعلومات عموما تمثل الصفات الأساسية للسلعة أو الخدمة ثمن السلعة أو الخدمة شاملة كل الضرائب، شروط أوضاع البيع والضمانات التجارية، البيانات المتعلقة باستخدام الشيء المبيع .

أو برسالة موصي عليها، أو حتى عن طريق محضر إثبات حالة وذلك خشية الوقوع في المنازعة قانونية لاحقة مع التاجر إذا أنكر تبليغه بالعدول²⁸.

وقد نص المشرع الجزائري في المادة 19 للفقرتين 03 و 04 في القانون 09-18 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على كيفية ممارسة الحق في العدول كما يلي: "المستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتج ما ضمن احترام شروط التعاقد ودون دفعه مصاريف إضافية تحدد شروط وكيفيات ممارسة حق العدول... عن طريق التنظيم²⁹ .

ثالثا: مدة ممارسة الحق في العدول

لعل الشرط الوحيد لممارسة الحق في العدول هو أن يتم ضمن مهلة محددة حيث تنص المادة السادسة من التوجيه الأوروبي الصادر عام 1997 أنه في العقود المبرمة بواسطة إحدى تقنيات الاتصال عن بعد يجوز للمستهلك أن يتراجع عن العقد في مهلة سبعة أيام عمل، اعتبارا من تاريخ التسليم بالنسبة للسلع، ومن تاريخ توقيع العقد بالنسبة للخدمات دون جزاء أو غرامة ودون حاجة لبيان الأسباب

²⁶ Schuht, Christiane, feral « les relations juridique entre les acteurs du marché virtuel, les contuets de commerce, électronique », revue du droit des contrats, No 14, 1999, 221

²⁷ عبد الفتاح حجازي النظام القانوني لحماية التجارة الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، مصر، 2002، ص 102.

²⁸ نبيل محمد أحمد صبيح، المرجع السابق، ص 220 .

²⁹ أنظر للمادة 19 من القانون رقم 09-18 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المرجع السابق.

³⁰، وهذا ما صرحت به أيضا المادة 121 من قانون الاستهلاك الفرنسي التي تنص " بشأن جميع عمليات البيع عن بعد يعطي المشتري مهلة سبعة أيام من تاريخ التسليم لإعادتها أو لاستبدالها أو لاستعادة ثمنها دون غرامات ما عدا مصاريف الإرجاع ."

والمدة المحددة بالقانون سبعة أيام هذه مدة مبدئية وإذا تضمنت آخر المدة يوم عطلة فإنها تمتد إلى أول يوم عمل أما في حالة إخلال التاجر بالتزامه المتعلقة بإعلام المستهلك قبل العقد فإن هذه المدة تمتد إلى غاية ثلاثة أشهر كاملة بدلا من سبعة أيام ولكن إذا تدارك التاجر هذا الخطأ وقام بإعلام المستهلك خلال مدة ثلاثة أشهر فإن مدة سبعة أي هي الأصل وتحسب من تاريخ تنفيذ التزامه في الإعلام ³¹.

وأخيرا فإن الحق في مثل هذا النوع من البيوع يعتبر من النظام العام بحيث لا يجوز التنازل أو الاتفاق على الإعفاء منه لأن الهدف منه حماية المشتري بأن لا يلزم بأية سلعة قد لا يراها مناسبة

الفرع الثالث :آثار ممارسة الحق في العدول

يترتب على اختيار المستهلك طريق الرجوع عن التعاقد زوال العقد وانقضائه ويلتزم الأطراف بإعادة الحال إلى ما كانت عليه قبل التعاقد ولممارسة حق الرجوع آثار بالنسبة للتاجر من ناحية وبالنسبة للمستهلك من ناحية أخرى .

أولا :آثار العدول بالنسبة للتاجر الإلكتروني

إذا انقضت المدة المحددة للمستهلك الإلكتروني لاستعمال حقه في العدول يصبح العقد ملزما للطرفين ويصبح بات واجب التنفيذ، لكن إذا استعمل المستهلك حقه خلال المدة المقررة فإنه يترتب على ذلك التزام برد الدين وذلك خلال مدة أقصاها 60 يوم طبقا لقانون المستهلك الفرنسي والملاحظ أن المشرع الفرنسي تشدد مع التاجر لصالح المستهلك الى درجة تجريم فعل عدم ارجاع الدين، حتى يمنع أي مجال التماطل أو أي رغبة في عدم الوفاء بالتزاماته التعاقدية .

ثانيا : آثار العدول بالنسبة للمستهلك الإلكتروني

يعتبر حق العدول بالنسبة للمستهلك حق مجاني فإذا مارسه خلال المدة المحددة قانونا مع احترام

³⁰ الوجه الأوروبي الصادر في 20 ماي 1997 المتعلق بحماية المستهلك في ظل التعاقد عن بعد المرجع السابق.

³¹ محمد حسن منصور ، احكام البيع التقليدية الالكترونية و حماية المستهلك ، تمييز البيع عن غيره من العقود، تفاوض ابرام البيع وصورة البيوع الدولية والالكترونية والمعلوماتية حماية المستهلك نقل الملكية الضمان، الوفاء الالكتروني، فسح البيع، دار الفكر الجامعي، مصر، 2006 ، ص

شروط العقد فلا يتحمل أي تبعات ولا يترتب على ذلك أي جزاء ولا دفع مصاريف إضافية. ومن حيث آثار العدول على العقد فإنه يترتب على ذلك نقض العقد أي فسخه وعلى المستهلك إرجاع البضاعة كما تسلمها وإذا كانت خدمة فعلية أن يتنازل عنها³².

المطلب الثالث: حق المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية وحماية بياناته الشخصية

إن اشكال التعاقد عبر الأنترنت تغطي عليها صور العقود النموذجية التي يتولى إعدادها مسبقا مختصون يتمتعون بالتفوق الاقتصادي والكفاءة الفنية لهذا يستوجب حماية خاصة للمستهلك، إضافة إلى خصوصية الرسائل المستعملة من أجل التعاقد الإلكتروني التي يتضمن البيانات الخاصة للمستهلك بفرض حمايته من أجل كسب ثقة المستهلك .

الفرع الأول: حق المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية

يعرف الشرط التعسفي بأنه الشرط الذي يفرض على المستهلك من قبل المزود نتيجة التعسف في استعمال هذا الأخير للسلطة الاقتصادية التي يتمتع بها بغرض الحصول على ميزة مجففة، فالشرط التعسفي يترتب عنه عدم التكافؤ بين الحقوق والالتزامات الناشئة عن العلاقة العقدية وأنه شرط غير خاضع للمفاوضات الفردية بين المزود والمستهلك كذلك يختص بكونه أنه شرط مكتوب بصفة مسبقة ودون أن يكون للمستهلك أي تأثير في محتوى العقد الإلكتروني³³.

وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري قد عرف الشروط التعسفية ضمن المادة 03 فقرة 05 من القانون 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية كما يلي " : الشرط التعسفي كل شرط أو بند بمفرده أو يشترك مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه إخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد ."

والغرض من وضعها وهو تحقيق مصلحة لأحد الأطراف العقد غالبا ما يكون المحترف في حين تجعل الطرق الأخرى المستهلك يتحمل التزامات أكثر مما تجب عليه أو التقليل من الضمان فحضر مثل هذه الشروط التعسفية تسري على جميع العقود وهذا ما تؤكد المادة 30 من قانون 04 / 02 المتعلق بالقواعد على الممارسات التجارية حيث أعطت إمكانية منع العمل ببعض الشروط التي تعتبر تعسفية في مختلف العقود وذلك عن طريق التنظيم³⁴، وعليه فلحماية رضا المستهلك من كل عيب لابد على

³²سلطاني آمنة، حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة 2019، ص122 .

³³عمر خالد رزيقات، المرجع السابق، ص335

³⁴ أنظر قانون 06-10 مؤرخ في 05 رمضان 1431 الموافق ل 15 أوت سنة 2010 يعدل و يتم القانون رقم 02-04 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

المحترف أن يضع في علم المستهلك كافة شروط البيع حتى يتسنى له معرفة مدى التزاماته لحظة إبرامه العقد .

الفرع الثاني: حق المستهلك الإلكتروني في حماية بياناته الشخصية

إن المعاملات الإلكترونية تتضمن بيانات شخصية يتم إرسالها من المستهلك إلى التاجر الإلكتروني في إطار التحقق والتأكيد من عملية البيع، وقد تكون هذه المعلومات عبارة عن بيانات إسمية، أو عدة صور في شكل إلكتروني كما تشمل مقر إقامة المستهلك وطبيعة العمل الذي يقوم به، فحماية خصوصية المستهلك أمر ضروري يفرض إيجاد الآليات التي تمنع استعمال هذه المعلومات الناتجة عن التعاملات الإلكترونية³⁵، وهذه البيانات تشكل جزءا من حياة المتعاقد عبر الأنترنت الخاصة فلا يجوز إنشاء بها للغير بقصد أو بدون قصد ولا يحق للباعة تداولها فيما بينهم في سبيل الترويج السلع أو خدمات أخرى كما لا يجوز للبائع نفسه باستخدامها إذا ما انتهت العلاقة العقدية بينهما، ولا يحث له أيضا الاحتفاظ بها فيما وراء المدة المعلنة أو المحددة لغايات العلاقة العقدية الأولى³⁶.

لذا تدخلت التشريعات المختلفة لتنظيم الحق في احترام الحياة الخاصة للأفراد وحظر كل اعتداء يقع عليها، ووضعت جزاءات وعقوبات لما يسمى بالإجراء المعلوماتي والقرصنة سواء المادية أو الفكرية، كما أكدت التوجيهات الأوروبية مبدأ حماية المعطيات الشخصية للمستهلك عبر الأنترنت كالتوجيه الأوروبي 58/2002 الخاص بحماية المعطيات الخاصة في نطاق الاتصالات الإلكترونية المسمى بتوجيه الحياة الخاصة والاتصالات الإلكترونية، وقد تناول هذا التوجيه هذه الأمور:

● سرية الاتصالات الإلكترونية.

● جمع المعطيات الشخصية والاحتفاظ بها³⁷.

أما المشرع الجزائري فلم ينص بشكل صريح ومباشر في القانون المدني عن حماية الحق في الخصوصية ونجد إشارة إلى ضمان الحقوق الملازمة للشخصية طبقا لنص المادة 47 من القانون المدني³⁸، كما نجد أن الدستور الجزائري في المادة 34 منه ينص على أنها تضمن الدولة عدم انتهاك حرية الإنسان وفي المادة 39 منه تنص على أنه لا يجوز انتهاك حرية حياة المواطن الخاصة

³⁵ إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 49.

³⁶ هدى حامد قشقوش، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الأنترنت، دار النهضة العربية، مصر، 2000، ص 67.

³⁷ نبيل محمد أحمد صبيح، المرجع السابق، ص 248، ص 249.

³⁸ دستور 28 نوفمبر 1996، المنشور بموجب المرسوم الرئاسي 438-96 مؤرخ في 09 ديسمبر 1996، ج ر ج ج، عدد 67 لسنة 1996، معدل ومتمم بموجب القانون رقم 08-08، مؤرخ في 08/07/2008، يتضمن التعديل الدستوري، ج، ر، ج، عدد رقم 63، الصادرة في 16 نوفمبر 2008.

وحرية شرفه ويحميها القانون... سرية المراسلات والاتصالات الخاصة بكل أشكالها مضمونة³⁹ وفي المقابل جرم المشرع الجزائري في قانون العقوبات صراحة الاعتداء على حرية الحياة الخاصة وذلك عبر نصوص المواد 303 مكرر و 303 مكرر.

المبحث الثاني: آليات حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة تنفيذ العقد

لا يكفي أن تنص التشريعات القانونية وطنية كانت أو دولية على إقرار حقوق المستهلك عبر شبكية الانترنت سواء ما قبل التعاقد أو عند إبرام العقد أو تنفيذه، سواء كانت الحقوق تكفلها القواعد العامة للعقود أو حقوق مستحدثة تبعا بخصوصية عقد الاستهلاك الإلكتروني فيجب أن تكون آليات تضمن هذه الحقوق على أرض الواقع⁴⁰، ومن شأنها أن تبعث الثقة في المستهلك، وهذه الآليات تتمثل في الوسيط الإلكتروني الذي يلعب دور الموثق وكذلك الهيئات التي يستعين بها المستهلك للدفاع عن حقوقه **المطلب الأول، وأخيرا القضاء كأخر سبيل للدفاع عنه المطلب الثاني.**

المطلب الأول: الوسيط الإلكتروني وهيئات حماية المستهلك

هاتين الآليتين من شأنهما أن تبثا الثقة في المستهلك الإلكتروني عند ولوجه شبكة الانترنت من أجل اقتناء حاجياته من سلع وخدمات دون خوف من تعرضه للنص والاحتيال وقرصنة بياناته وأمواله، ويضمن سلامة صحته البدنية والعقلية وكذا ضمان مساندة فعلية أمام الهيئات القضائية⁴¹.

الفرع الأول : الوسيط الإلكتروني

يعتبر وجود طرف محايد بين أطراف العقد عامل مهم لزرع الثقة بينهم، فهو يعمل على تأكيد بيانات كل طرف للآخر، والتصديق على توقعاتهم ومن السمات الخاصة بعقود الاستهلاك الإلكتروني و طبيعته المبرمة فيها ومهمة التعاقد عن بعد، مما يطرح إشكالية الطرف المحايد الذي يربط بيانات الأطراف وهذا ما استدعى تقنية الوسيط الإلكتروني المتمثلة في التوثيق أو التصديق الإلكتروني.

³⁹ الأمر رقم 15-66، المؤرخ في 08 نوفمبر 1996، يتضمن قانون العقوبات، ج، ر، ج، ج عدد 49، صادر بتاريخ 21 يونيو 1996، المعدل و المتمم.

⁴⁰ دستور 28 نوفمبر 1996، المنشور بموجب المرسوم الرئاسي 438-96 المؤرخ في 09 ديسمبر 1996، ج ر ج ج عدد 63، الصادرة في 16 نوفمبر 2008.

⁴¹ الأمر رقم 15-66 المؤرخ في 08 نوفمبر 1996، يتضمن قانون العقوبات، ج ر ج ج عدد 49، صادر بتاريخ 21 يونيو 1996 المعدل والمتمم.

أولاً: مفهوم التصديق الإلكتروني

هناك من يسميه توثيق ويرى انه نفس المصطلح وهناك من يفرق بين التوثيق على أساس أن الأول منظومة خاصة محايدة تقوم بدور الوسيط لتوثيق المعاملات بين الطرفين أما التصديق الإلكتروني فيتم بعد استخراج الشهادة فيفحص مصداقيتها⁴²، ولقد تبني المشرع الجزائري مصطلح التصديق الإلكتروني على أساس أن هوية الأطراف تحدد من خلال الربط بينهم وذلك حسب المادة 02 من قانون الاونيسترال النموذجي بشأن التوقيعات الالكترونية، والتصديق الإلكتروني هو عملية التأكد من صحة الكتابة والتوقيع الإلكترونيين، وهذه الشهادة يقصد من الحصول عليها تأكد نسبة رسالة أو العقد الإلكتروني إلى مصدره، وإن التوقيع الإلكتروني هو توقيع صحيح وصادر ممن نسب إليه⁴³.

ثانياً: دور التصديق الإلكتروني في حماية المستهلك

تعتبر شهادة التصديق الإلكتروني بمثابة الوسيط بين أطراف العقد وتصدر عن هيئة معتمدة ومرخص لها من طرف السلطات العمومية المختصة وفق إجراءات قانونية وشروط خاصة ولا تقتصر الشهادات التي يصدرها مؤدي خدمة التصديق الإلكتروني على توثيق التوقيع بل يمكن أن تصدر شهادات تصديق الكترونية أخرى تثبت كل ما يتعلق بالعقد وهو ما يعني إضفاء حماية أكبر لعقد الاستهلاك الإلكتروني.

التحقق من هوية الشخص الموقع، حيث تقوم بإصدار شهادة توثيقية تفيد التصديق على محرر الإلكتروني في تعاقد معين تشهد بموجبها بصحته ونسبه إلى من صدر عنه⁴⁴، وهي تؤدي نفس الدور الذي تؤديه بطاقة شخصية من التأكيد على صفة بين الصورة المواطن وشخص صاحب التوقيع الموضوع عليهما⁴⁵.

الفرع الثاني: الهيئات والمواقع الالكترونية للدفاع عن حقوق المستهلك

على غرار باقي الدول حرصت الجزائر في إطار اهتمامها بالمستهلك على إنشاء هيئات إدارية تهدف إلى حماية المستهلك من خلال القيام برقابة المنتوجات المعروضة للاستهلاك من حيث الأسعار والجودة والنظافة عن طريق أعوانها كما شجعت على انشاء جمعيات تهتم بالمستهلك.

⁴² بلقاسم حامدي، إبرام العقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه تخصص قانون أعمال جامعة الحاج بخضر بباتنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، فسح حقوق 2014/2015، ص 251.

⁴³ د. خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، 2005، ص 251.

⁴⁴ وسيمية مصطفى هنشور، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، 2015، ص 286.

⁴⁵ بلقاسم حامدي، إبرام العقد الإلكتروني، رسالة دكتوراه كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة حاج لخضر بباتنة، ص 247.

أولاً : الهيئات الإدارية المختصة في حماية المستهلك

إن الإدارة هي صاحبة الدور الفعال لإمكانية التطبيق الفعلي للقواعد القانونية ولأنها الجهة المنوط بها تنفيذ هذه القواعد حيث تنقل التجريم والعقاب من مجال التشريع الى الواقع الفعلي الذي يحقق الحماية على أرض الواقع⁴⁶، ولئن كان لوزارة التجارة الدور الكبير في حماية المستهلك، إلا أن ذلك لا يقتصر عليها وحدها، حيث نشاركها كل الجهات الإدارية ذات العلاقة بحماية المستهلك⁴⁷، في جميع المجالات وعلى جميع المستويات، هذه الهيئات تمثل الجانب التطبيقي والعملية للحماية التي ينشدها المشرع من خلال القانون رقم 03-09، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

خاتمة:

لقد حاولنا في هذه الدراسة أن نتناول موضوعا حديثا وهو الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني، وتقوم التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت، حيث يعد من الأمور الحديثة التي فرضت نفسها بقوة خلال الحقبة الأخيرة من القرن العشرين، ولأن التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت تتعرض لمشكلات عديدة لقد اتجهنا نحو هذه الدراسة

ونظرا للعلاقة الوثيقة بين الأنترنت والتجارة الإلكترونية، لقد سعينا إلى إلقاء الضوء على تلك الظاهرة التي غمرت العالم بالمعاملات التجارية وتعرضنا للعلاقة بينهما وأن الأنترنت هي شبكة النقل المعلومات والاتصالات غير مملوكة لأحد، وتؤدي التجارة الإلكترونية إلى خلق مجتمع اللاورقية.

أن التجارة الإلكترونية ذلك المصطلح الذي أصبح واقعا في عالم المعاصر لانتشارها بين الأشخاص من خلال ولوجهم لشبكة الأنترنت ونتج عن ذلك العديد من المعاملات التجارية الدولية والمحلية بين الأفراد والمؤسسات والحكومات وكذلك ميلاد نوع جديد من العقود هو العقد الإلكتروني عبر الأنترنت، وتوصلنا إلى أن أهم الآليات التي تضمن للمستهلك الإلكتروني حماية حقوقه وبياناته الشخصية من القرصنة بأساليب تقنية كالتشفير، وكذا ضمان الحقوق المكفولة له وفقا للقواعد العامة للعقود كالحق في ضمان تسليم المنتج خالي من العيوب وضمن التعرض، والحقوق المستحدثة بنصوص خاصة بحماية المستهلك كالحق في ضمان تسليم المنتج، سلامة المستهلك وهذه الحقوق في جميع المراحل يجب أن تدعمها آليات لتفعيلها وتطبيقها، وزيادة ثقة المستهلك الإلكتروني كما أن الحق في اللجوء إلى

⁴⁶ وسيمة مصطفى هشور، المرجع السابق، ص 248، نقلا عن إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الجوانب القانونية للتعاملات الإلكترونية، جامعة الكويت، مجلس النشر، ص 1869.

فطومة بودلال

القضاء كآخر مرحلة سواء من تلقاء نفسه أو بتوكيل يمنحه لجمعية حماية المستهلك التي يمنحها القانون الحق في تمثيله كطرف مدني او رفع دعاوى مدنية لجبر الضرر وردع ووفقا للقانون حماية المستهلك.