

الجوانب الوقائية لحماية المستهلك في مجال الدفع الالكتروني

PREVENTIVE ASPECTS OF CONSUMER PROTECTION IN THE FIELD OF ELECTRONIC PAYMENT

د. عبدلي حمزة^{*1}

¹ جامعة محمد بوضياف بالمسيلة - الجزائر

hamza.abdelli@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 01-06-2025

تاريخ القبول: 09-05-2025

تاريخ الإرسال: 13-04-2025

الملخص:

أفرز التطور في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، العديد من التحديات التي تواجه المستهلك الالكتروني، عند القيام بمعاملات الكترونية تلبية لاحتياجاته اليومية، خاصة وأنه في كثير من الأحيان لا يقتصر تعامله على الأسواق الالكترونية الوطنية فقط، بل يتعداه الى الأسواق الالكترونية الدولية.

ولهذا، تظهر أهمية موضوع توفير الحماية الوقائية -المكاملة للحماية القانونية للمستهلك - من أجل تمكين المستهلك وتطوير تعامله، ليكون قادرا على تقادي والمحافظة على أمنه وخصوصية بياناته الشخصية اثناء عملية الدفع الالكتروني، ولعل أهم فاعل أساسي في هذا الدور الوقائي المذكور آنفا، هي جمعيات المستهلكين التي تتشكل من المستهلكين أنفسهم، التي يمتد عملها في الجزائر من أجل تفعيل الدور الوقائي في مجال حماية المستهلك من مخاطر الدفع الالكتروني.

الكلمات المفتاحية: المستهلك، الدفع الالكتروني، الوقاية

Abstract:

The development in the field of information and communication technology has resulted in many challenges facing the Electronic Consumer when conducting electronic transactions to meet his daily needs, especially since he often deals not only with national electronic markets, but also with international electronic markets. Therefore, the importance of providing preventive protection-complementary to the legal protection of the consumer - in order to empower the consumer and develop his dealings, to be able to avoid and maintain the security and privacy of his personal data during the electronic payment process, perhaps the most important key actor in this preventive role mentioned above, are consumer associations formed by consumers themselves, whose work extends in Algeria in order to activate the preventive role in the field of consumer protection from the risks of electronic payment.

Key words: Consumer, electronic payment, prevention

مقدمة:

إن تزايد النمو السريع للاقتصاد الرقمي، أدى إلى كثافة المعاملات الالكترونية التي يبرمها المستهلكون من أجل تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم اليومية، وبات من الضروري أن تكون هناك سياسات وآليات تشريعية مواكبة لهذا التغير في مجال استعمال المستهلك للدفع الالكتروني في هذا المجال.

غير أن الملاحظ في ظل هذا التطور، ورغم وجود قواعد قانونية في كثير من الأحيان، تعنى بحماية المستهلك في مجال التجارة الالكترونية، إلا أن هناك العديد من التحديات تواجه المستهلك، بما انه في كثير من الأحيان لا يقتصر تعامله على الأسواق الالكترونية الوطنية فقط، بل يتعداه الى الأسواق الالكترونية الدولية.

لأن المستهلك يستخدم بياناته الشخصية أثناء عملية الدفع الالكتروني، مما يطرح اشكاليات قانونية حول أمن معلوماته الخصوصية في هذا الإطار، ناهيك عن الإشكالات المتعلقة بأمن عملية الدفع الالكتروني في العالم الرقمي، نتيجة لوجود مواقع احتيالية على المستوى الوطني والدولي.

لهذا، تظهر أهمية الموضوع في مجال توفير الحماية الوقائية -المكملة للحماية القانونية للمستهلك - من أجل تمكين المستهلك وتطوير ثقته، ليكون قادرا على تقادي المخاطر والمحافظة على أمنه وخصوصية بياناته الشخصية أثناء الدفع الالكتروني، ولعل أهم فاعل أساسي في هذا الدور الوقائي المذكور آنفا، هي جمعيات المستهلكين الذي يمتد عملها في الجزائر ومختلف دول العالم.

من هذا المنطلق، يبرز التساؤل حول مدى استيعاب المستهلك لحجم المخاطر المصاحبة لعملية الدفع الإلكتروني؟ وهل بإمكان جمعيات المستهلكين تجنب المستهلك مخاطر التوجه والاعتماد على الدفع الإلكتروني أثناء تلبية حاجياته من المواقع الإلكترونية؟ وماهي الوسائل المتاحة من أجل ذلك؟

ولذلك سيتم تقسيم هذا المقال الى المبحث الأول ونتناول فيه آليات حماية المستهلك بين التجريم والوقاية في مجال الدفع الإلكتروني في الجزائر، اما المبحث الثاني فنخصصه لدور جمعيات المستهلك في وقاية المستهلك من مخاطر الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: آليات حماية المستهلك بين التجريم والوقاية في مجال الدفع الإلكتروني في الجزائر

إن التطور الدائم للمعاملات الإلكترونية التي يقوم بها المستهلك، يؤدي إلى تعدد صور ووسائل تنفيذ المعاملات الإلكترونية، التي تتم بين المستهلكين والمنتجين، ولذلك سنتطرق في هذا المطلب لأهم وسائل تنفيذ المعاملات البنكية الإلكترونية وهي المطلب الأول وسائل الدفع الإلكتروني، وأهم جزء فيها وهو المطلب الثاني التوقيع الإلكتروني.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني في مختلف دول العالم، من أهم عناصر المعاملات البنكية الإلكترونية للمستهلك، باعتبارها أداة للدفع والشراء وكل ما يحتاجه المستهلك في حياته اليومية، وسنتناول في الفرع الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وفي الفرع الثاني: التوقيع الإلكتروني

الفرع الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

عرفت على أنها " عقد تتعهد بمقتضاه الجهة المصدرة للبطاقة وهي في الغالب أحد البنوك بفتح اعتماد في حدود مبلغ معين لمصلحة شخص يسمى حامل البطاقة، الأمر الذي يمكنه من الوفاء وسداد قيمة مشترياته لدى المحال التجارية التي ترتبط في ذات الوقت بالجهة مصدرة البطاقة بعقد يلزمها بقبول الوفاء بمقتضى هذه البطاقة في مبيعاتها أو خدماتها وذلك خلال مدة معينة " ¹

وقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع بموجب المادة 543 مكرر 23 من القانون التجاري المعدل بالقانون 02-05 الصادر في 05-02-2005² بقوله " تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال "، وبموجب نفس المادة عرف بطاقة السحب

بقولها " تعتبر بطاقة سحب كل بطاقة صادرة عن البنوك والمؤسسات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها فقط بسحب الأموال ".

ونص عن تطرقه للوفاء عن طريق السفتجة في المادة 414 والوفاء بالشيك في المادة 502 من القانون التجاري على أن هذا الوفاء يمكن أن يكون بطريقة إلكترونية، غير أن المشرع لم يشير صراحة إلى الجانب الإلكتروني في وسائل الدفع في القانون التجاري وإن كان قد اعتمدها من خلال ما سبق ذكره. ونص في قانون المالية³ الجزائري لسنة 2025 على إلزامية تعميم وسائل الدفع الإلكتروني لدى كل المتدخلين في السوق.

وعرفها في قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05 على أنها " كل وسيلة مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به، تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية⁴ "، كما عرف القانون العربي الاسترشادي للمعاملات والتجارة الإلكترونية الدفع الإلكتروني على أنه " كل نظام أو برنامج يمكن من القيام بعمليات الوفاء بالاستعمال الكلي أو الجزئي للوسيلة الإلكترونية " ⁵

لذلك يمكن القول أن بطاقات الدفع هي بطاقات إلكترونية تسمح لحاملها بدفع مقابل السلع والخدمات أو سحب الأموال أو تحويلها إلكترونيا تصدر عن المؤسسات المالية لفائدة عملائها.

الفرع الثاني: التوقيع الإلكتروني

يعتبر التوقيع الإلكتروني جزءا مهما تقوم عليه الدفع الإلكتروني وأساسا لتحديد هوية المستهلكين المتعاملين به.

ويقصد بالتوقيع الإلكتروني أنه " مجموعة من الحروف أو الأرقام أو الرموز أو الإشارات لها طابع خاص تسمح بتحديد هوية الشخص الموقع، وتمييزه عن غيره، باعتباره لازما للمعاملات الإلكترونية، عند الإبرام أو التنفيذ⁶ ".

وقد اعترف المشرع الجزائري بالتوقيع الإلكتروني في تعديله للقانون المدني سنة 2005. حيث نص على جواز أن يكون التوقيع الإلكتروني على عدة صور مثل: التوقيع الرقمي، أو الرقم السري. ويعرف المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في القانون رقم 15-04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، حيث نظم عملية التوقيع الإلكتروني ومختلف الإجراءات لإنشائه

والتحقق منه، وعرف على أنه " بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق " ⁷

كما نص المشرع في نص المادة 02 فقرة 03، من نفس القانون، على تعريف بيانات انشاء التوقيع الإلكتروني على أنها " بيانات فريدة مثل الرموز أو مفاتيح التشفير الخاصة التي يستعملها الموقع لإنشاء التوقيع الإلكتروني "

من خلال هذا التعريف يتضح أن المشرع الجزائري، وسع في تنظيم متطلبات التوقيع الإلكتروني وفتح المجال لمختلف صوره.

بحيث أنه سلك طريق المفهوم الواسع للتوقيع الإلكتروني ليستوعب كل أشكال البيانات والرموز طالما كانت تعبر عن هوية المستهلك، وتوفر حماية فعالة لوسائل الدفع الخاصة بالمستهلك ويصعب اختراقها إلى حد ما.

كما تكمن أهم خاصية للتوقيع الإلكتروني في التأكد من هوية الشخص الموقع، فله دور مهم في تحديد هوية المستهلك القائم بالمعاملات البنكية الإلكترونية ونسب تصرفاته المالية له

المطلب الثاني: أهمية وتجريم الاستعمال غير المشروع لوسائل الدفع الإلكتروني

من أهم أسس حماية المستهلك هو الحماية الجزائية لمقومات وأسس المعاملات البنكية الإلكترونية، ووسائل تنفيذ هذه المعاملات وبصفة خاصة وسائل الدفع الإلكتروني، ونتطرق في هذا المطلب الى أهمية هذه الوسائل الإلكترونية بالنسبة للمعاملات الأخرى في الفرع الأول و عدم وجود نص خاص تجريمي في الفرع الثاني.

الفرع الأول: أهمية هذه الوسائل الإلكترونية بالنسبة للمعاملات الأخرى

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية والبطاقات المالية عموما، من أهم الأسس التي تقوم عليها المعاملات البنكية الإلكترونية باعتبارها أداة رئيسية للدفع والشراء والتحويل الإلكتروني للأموال، وأن الاعتداء عليها من الغير يجب أن يفرض عليه المشرع عقوبة جزائية، من أجل ضمان الحماية الجزائية له و يمكن أن تتعرض وسائل الدفع الإلكترونية لعدة جرائم مثل التقليد أو التزوير .

غير انه وللأسف، بالرجوع إلى واقع الحال في الجزائر فيما يخص سلوك المستهلك الجزائري في مجال التجارة الإلكترونية، نجد أن المستهلك الجزائري لا يزال متأخرا كثيرا في تعاملاته في هذا المجال مقارنة بمختلف دول العالم ففي كثير من الأحيان لا يحدق اقتناء السلع والخدمات عن طريق الدفع الإلكتروني وأنه غير مقبل عليه بالأساس.

الفرع الثاني: عدم وجود نص خاص تجريمي.

نجد أن المشرع الجزائري وللأسف لحد الآن لم يصدر نصا خاصا لتجريم للعقاب على الأفعال التي تعتدي على بطاقات الدفع الإلكتروني، وتبقى النصوص المتعلقة بالسرقة والنصب والتزوير الواردة في قانون العقوبات بصفة عامة هي التي تسري على هذا الموضوع.

وقد نصت الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات لسنة 2010 على تجريم الأفعال غير المشروعة المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية، في ما يتعلق بتزوير أو صناعة أو وضع أجهزة أو مواد تساعد على تزوير أو تقليد أية وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني، كما دعت إلى تجريم كل من قبل وسيلة من وسائل الدفع الإلكترونية الضرورة، مع علمه بأنها مزورة⁸

ورغم مصادقة الجزائر على هذه الاتفاقية إلا أنها لم تصدر نصوص قانونية خاصة تجرم الاستعمال غير المشروع لوسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الثاني: دور جمعيات حماية المستهلك في وقاية المستهلك من مخاطر الدفع الإلكتروني

يعتبر دور المجتمع المدني دورا فعال في كثير مناحي الحياة ، وهذا ما أدى بكثير من المجتمعات على تأسيس جمعيات لحماية المستهلك تعنى بشأن المستهلك وتعمل على حماية مصالحه المادية والمعنوية، لذلك نتطرق في المطلب الأول الى حقوق المستهلك المتعلقة بمجال التجارة الإلكترونية، وفقا لمبادئ الأمم المتحدة واهمية التعاقد الإلكتروني وفي المطلب الثاني: مدى قدرة جمعيات حماية المستهلك على الوقاية من مخاطر الدفع الإلكتروني

المطلب الأول: حقوق المستهلك المتعلقة بمجال التجارة الإلكترونية، وفقا لمبادئ الأمم المتحدة واهمية التعاقد الإلكتروني

تتغير حقوق المستهلك تبعا لتغير سلوك المجتمع وتطوره ، فبعد أن كانت حقوقه تقتصر على الغذاء واللباس أصبحت حقوقه تتعلق بالتجارة الإلكترونية وحقه في امنه وحمايته ضمنها وسنعالج في الفرع الأول مبادئ الأمم المتحدة وحقوق المستهلك وفي الفرع الثاني أهمية التعاقد الإلكتروني بالنسبة للمستهلك

الفرع الأول: مبادئ الأمم المتحدة وحقوق المستهلك

نجد أن معظم الدول التي أصدرت تشريعات تتعلق بالتجارة الإلكترونية، ومنها قانون التجارة الإلكترونية الجزائري لسنة 2018، جاءت متطابقة مع المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، حيث أصدرت الأمم المتحدة قرارها بالدورة العامة التاسعة والثلاثون تحت رقم 39/ 248 بتاريخ 9 أفريل 1985، المبادئ التوجيهية

لحماية المستهلك، والتي وسع نطاقها المجلس الاقتصادي والاجتماعي في قراره 7/1999، المؤرخ في 26 جويلية 1999، وفي سنة 2015 تم اعتماد المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها المنقحة، في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 186/70، المؤرخ في 22 ديسمبر 2015⁹.

وبالاطلاع على المبادئ التوجيهية المتعلقة بحماية المستهلك، نجد أنها من بين ما تضمنت، الفقرة - ي - منه والتي نصت على أنه "ينبغي أن تعمل الدول الأعضاء على تعزيز ثقة المستهلك في التجارة الالكترونية وأن تضع باستمرار سياسات شفافة وفعالة لحماية المستهلك لضمان مستوى من حماية لا تقل عن الحماية المتاحة في الأشكال الأخرى من التجارة".

وهو ما تسعى اليه مختلف دول العالم من خلال تضمين أحكام قوانينها نصوصا وقواعد خاصة بالتعاقد الالكتروني بين المستهلك والمتدخل في السوق.

الفرع الثاني: أهمية التعاقد الالكتروني بالنسبة للمستهلك:

هناك أهمية كبرى للتجارة الالكترونية والتعاقد الالكتروني بصفة عامة بالنسبة للمستهلك، نظرا لاعتماده عليها لتلبية متطلباتها واحتياجاته الخاصة من المنتجات¹⁰.

ويلاحظ في هذا الصدد أن سرعة التطور التكنولوجي لوسائل الإتصال والوسائط غير التقليدية في التعامل بين الأفراد أدت الى نمو وازدهار التجارة الإلكترونية التي تتمثل في كافة الأنشطة التجارية للبضائع والخدمات التي تتم بإستعمال تكنولوجيا المعلومات وعبر شبكة إتصال دولية بإستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات لتنفيذ العمليات التجارية بين الأفراد حيث أصبحت هناك إلى جانب عقود المعاملات المدنية العادية عقودا إلكترونية.

وهذا ما أدى بكثير من الدول لإصدار قوانين منظمة للتجارة الإلكترونية مثل قانون التجارة والمعاملات الإلكترونية في إمارة دبي لعام 2002⁽¹¹⁾، وقانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83 لسنة 2000⁽¹²⁾، قانون التجارة الالكترونية بالجزائر في سنة 2018. ومن اهم فوائد هذا التشريع:

- خفض تكاليف الحصول على السلع والخدمات من خلال سهولة طلبها والحصول اليها بالنسبة للمستهلك الجزائري.

- عدم ارتباط عملية الاقتناء بوقت وزمن محدد في اليوم، حيث تتيح للمستهلك شراء السلع وطلب الخدمات في اي وقت هو في حاجة اليها.
- سرعة التسوق والاطلاع على الكثير من المتاجر الالكترونية في وقت واحد مما يساهم في توجيه المستهلك للاختيار والمفاضلة بينها طبقا لرغباته المشروعة.
- تحقيق المنافسة المرجوة التي تعود بالفائدة على المستهلك الجزائري من حيث الأسعار طالما أن هناك عرض يفوق الطلب في معظم الاحيان للسلع والخدمات الالكترونية.

المطلب الثاني مدى قدرة جمعيات حماية المستهلك على الوقاية من مخاطر الدفع الالكتروني

تعتبر حماية المستهلك التي مكفولة من طرف الجهات الإدارية والقضائية في الدولة من المخاطر التي تهدد حقوقه، غير أنها ستكون أكثر فاعلية بمساهمة المستهلكين في المجتمع، وذلك من خلال تكتلهم وتظافر جهودهم في جمعيات يتمثل غرضها الأساسي في الدفاع عن مصالح المستهلك¹³.

ونتناول في هذا المطلب الفرع الأول جمعيات حماية المستهلك في الجزائر والوسائل المتاحة وفي الفرع الثاني المخاوف والتحديات في مجال الدفع الالكتروني

الفرع الأول جمعيات حماية المستهلك في الجزائر والوسائل المتاحة

أولاً: جمعيات حماية المستهلك في الجزائر

كان المشرع الجزائري أكثر إنتباهاً للدور المهم لجمعيات حماية المستهلك في مساندة هذا الأخير للحصول على حقوقه، لشعوره في كثير من الأحيان أنه ضعيف لا يقوى بمفرده على مجابهة المتدخل الذي يعتبر في مركز أقوى وبذلك تكون الوسيلة الإجرائية المجدية لحماية المستهلك تتمثل في تجمع المستهلكين في جمعيات أو منظمات تتولى الدفاع عنهم⁽¹⁴⁾. وفي ظل القانون المتعلق بالجمعيات⁽¹⁵⁾، الذي يحدد شروط وكيفيات تأسيس الجمعيات في مختلف المجالات، يمكن للمستهلكين الإتفاق على إنشاء وتأسيس جمعيات حماية المستهلك⁽¹⁶⁾، للدفاع عن حقوقه ومصالحه، فظهرت عدة جمعيات على مستوى الولايات يجمع أغلبها على المستوى الوطني، الاتحاد الوطني لجمعيات حماية المستهلك.

وقد اعطى لها حق تمثيل المستهلك أمام القضاء للدفاع عن مصالحه، ناهيك عن تذليله لصعوبة المصاريف القضائية ، بتقريره حق إستفادة جمعيات حماية المستهلك من المساعدة القضائية، كما أنه أقر لهذه الجمعيات حق تمثيل المستهلك أمام القضاء حسب المادة 23 منه حيث نصت على أنه " عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني".

وبذلك يعترف هذا النص صراحة لجمعيات حماية المستهلك بحقها في أن تتأسس كطرف مدني أمام القضاء الجنائي للمطالبة بالتعويض إذا شكلت أفعال المتدخل إحدى الجرائم المنصوص عليها في قانون العقوبات وألحقت أضرارا بمستهلك واحد أو عدة مستهلكين وذلك إذا توافرت الشروط التالية:

1/ أن تكون جمعية حماية المستهلك معتمدة وفقا للشروط المنصوص عليها في القانون 06-12 المتعلق بالجمعيات.

2/ أن تكون هذه الأضرار تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك.

وعرف المشرع الجزائري جمعيات حماية المستهلك في الفصل السابع من القانون 09-03 لسنة 2009، بنص المادة 22 منه على أنها " كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".

ومن خلال هذا التعريف يتبين أن الوقاية، هما أبرز المهام والأهداف التي تركز عليها جمعيات المستهلك ، مما يجعلها فاعلا أساسيا في مجال الوقاية من مخاطر التجارة الالكترونية وحماية المستهلك، من خلال نشر الوعي والأسس الصحيحة والأمانة للتسوق الالكتروني، ليكتسب المستهلك معطيات تساعد على اقتناء الالكتروني لمنتجات محققة لرغباته المشروعة، لأن هذا الأخير ليست له القدرة الفنية والوسائل المناسبة لمعرفة الوسائل والطرق الآمنة في مجال التعاقد الالكتروني، لذلك من الضروري أن يجد المستهلك إرشادات ونصائح تساعد على تجنب مخاطر التجارة الالكترونية حتى يطمئن إلى ما يتعامل به.

ثانيا: الوسائل الضرورية لجمعيات حماية المستهلك في الجزائر لحماية المستهلك من مخاطر

التجارة الالكترونية.

من أجل تحقيق حماية فعالة للمستهلك، يستطيع من خلالها هذا الأخير استعمال أساليب الدفع الالكتروني بكل ثقة وأمان، من الضروري أن تستخدم جمعيات حماية المستهلك مجموعة من الوسائل لتحقيق ذلك، من أهمها:

- 1- توعية وتنقيف المستهلك بالأساليب التقنية لتجعله أكثر تأهيلا لاستخدام مواقع الدفع الالكتروني بثقة وأمان.
- 2- إجراء البحوث والدراسات الميدانية في مجال الدفع الالكتروني وحماية لمستهلك، واعلام جمهور المستهلكين بها لتكون أساسا لمعاملاتهم الالكترونية.
- 3- حث المستهلك على مقاطعة المواقع الالكترونية التي يثبت غشها وخداعها للمستهلك، ووضع قائمة لها ليتسنى للمستهلك تجنبها.
- 4- تحسيس المستهلك بضرورة اختيار الدفع الالكتروني لما يوفره من انخفاض للتكلفة وسرعة تلبية الاحتياجات اليومية، ودفع مقابلها
- 5- عمل ندوات وحلقات دراسية في المدارس والجامعات لتوعية أكبر فئة من المستهلكين حول التجارة الالكترونية وحماية المستهلك بالشراكة مع المؤسسات المالية واتحاد التجار.
- 6- إقامة حملات توعوية وطنية تشمل التعريف بمزايا الدفع الالكتروني.
- 7- إقامة شراكة بين جمعيات حماية المستهلك ووسائل الاعلام من أجل توعية المستهلك في هذا المجال.
- 8- استعمال شبكات التواصل الاجتماعي والرسائل النصية القصيرة للوصول الى أكبر فئة من المستهلكين، لتوعيته بخصوصية الدفع الالكتروني ومخاطره.

الفرع الثاني المخاوف والتحديات في مجال الدفع الالكتروني

ان توجه المستهلك الجزائري الى التجارة الالكترونية والدفع الالكتروني انجر عنه الكثير من المخاوف التي تتعلق بهذا التوجه في حد ذاته كما ترتبت عنه الكثير من التحديات وهي:

أولاً: أهم مخاوف المستهلك الجزائري من الدفع الالكتروني:

- مراحل التجارة الالكترونية مبتورة في الجزائر، حيث يكون العرض الالكتروني للسلع والخدمات والدفع يكون تقليديا - نقدا - عند الاستلام وليس دفعا الكترونيا.
- قلة المتدخلين في السوق الذين يعرضون السلع والخدمات الكترونيا، وانعدامها في الكثير من المنتجات أصلا.
- ضعف منظومة الدفع الالكتروني في الجزائر، وانعدامها في الكثير من المؤسسات المالية بالجزائر، مما يصعب على المستهلك دفع مقابل السلع والخدمات.

- عدم احترافية المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي في مجال دفع المستهلك للاقتناء الالكتروني من جهة ومن جهة أخرى قلة العروض وعدم وضوح مميزات السلع والخدمات في كثير من الأحيان.

- تخوف المستهلك من عدم وجود حلول لبعض الإشكاليات القانونية التي تطرأ على هذا النوع من تسديد الفواتير كالزيادة غير المبررة في الرسوم او المواقع المقرصنة لبطاقات الدفع.

- خوف المستهلك على معلوماته الشخصية وأمن حساباته نتيجة جهله لأسس الاستعمال الآمن لمواقع الشراء.

- ارتفاع سعر السلع والخدمات المعروضة الكترونيا في بعض الحالات، لقلة المنافسة في مجال التجارة الالكترونية في الجزائر.

لذلك نجد أنه على جمعيات حماية المستهلك في الجزائر، أن تضع استراتيجية فعالة للوقاية في هذا المجال، وبما أنها تتكون من المستهلكين أنفسهم، فإنها تعتبر الأقدر على التعبير عن متطلباتهم وتطلعاتهم، في مجال الدفع الالكتروني وحماية المستهلك. لدفع التجارة الإلكترونية من جهة وحمايته من مخاطرها من جهة أخرى

ثانيا: أهم التحديات التي تواجه جمعيات حماية المستهلك في الوقاية من مخاطر الدفع الالكتروني

1- تطور وسائل الترويج والدعاية من طرف المنتجين لتؤثر على المستهلك وتدفعه الى اقتناء السلع والخدمات دون مراعاة الارشادات والنصائح في مجال مخاطر التجارة الالكترونية.

2- عدم حضور جمهور المستهلكين الى الندوات والحملات التوعوية لجمعيات حماية المستهلك، والذي يرجع الى أن المستهلك الجزائري في معظم الأحيان، يختصر كل أهدافه في الحصول على سلعة بأقل ثمن فقط، دون الأخذ بعين الاعتبار الظروف الأخرى لتلبية حاجياته اليومية.

3- عدم لجوء المستهلك الجزائري في كثير من الأحيان الى استشارة جمعيات حماية المستهلك في قضاياهم رغم علمه بوجودها لتكوين الثقافة الاستهلاكية السليمة، حيث يكاد ينعدم في مجتمعنا هذا الأمر، والأصل أن هذا العمل يؤدي بصفة حتمية إلى نتائج إيجابية، وذلك يعود إلى الثقة التي يفترض وجودها بين المستهلكين وجمعياتهم¹⁷.

4- اقتصار ثقافة التطوع على شريحة قليلة من المستهلكين، مما يعطل عمل جمعيات المستهلك لافتقارها للعنصر البشري الجاد والمؤهل.

خاتمة

بعد تناولنا لموضوع الجوانب الوقائية لحماية المستهلك في مجال الدفع الإلكتروني في أهم عناصره الموضوعية، يمكن القول أنه للوصول الى الدور المأمول لجمعيات حماية المستهلك في وقاية المستهلك من مخاطر الدفع الإلكتروني نقترح التوصيات التالية:

1- نظرا للمخاطر التي تهدد المعطيات والبيانات الشخصية للمستهلك فان من أهم أسس الحماية الوقائية للمستهلك من هذا الخطر هو توعيته بحماية المعلومات الخاصة به باعتبار أن التعاقد وتقديم الخدمات إلكترونيا تتيح كل المعطيات الشخصية للمستهلك وبياناته يتم الإفصاح عنها عند الدفع إلكترونيا، مما يجعلها عرضة لخطر الاستيلاء عليها وإلحاق الضرر به خاصة أن العمليات الإلكترونية عابرة للحدود

2- مساندة المشرع الجزائري للعمل الوقائي من خلال عمل ردعي يتمثل في نص خاص يجرم الأفعال الواقعة على بطاقات الدفع الإلكتروني لحماية المستهلك في هذا المجال.

3- إقامة الدورات التدريبية والتحسيسية لأعضاء الجمعيات، بالشراكة مع الخبراء والمختصين في مجال الامن المعلوماتي، حول الأسس الصحيحة لاستخدام التكنولوجيا في مجال التجارة الإلكترونية.

1- استقطاب كوادر تطوعية من ذوي الكفاءات العلمية والعملية في مجال الامن المعلوماتي لزيادة فعالية نشاطات جمعيات حماية المستهلك،

2- اعداد بنك معلومات يضم قائمة جمعيات حماية المستهلك على المستوى الوطني، يكون في متناول المستهلك ليتعرف على بيانات الاتصال لهاته الجمعيات، والاطلاع على نشاطاتها،

3- ترسيخ ثقافة لدى المستهلك الجزائري، تدعو لجعل جمعيات حماية المستهلك المصدر الرئيسي لمعلومات المستهلكين عن السلع والخدمات وبالتالي تكون نصائحها وارشاداتها الدورية، مرجعا يعتمد عليه.

4- التعاون مع المؤسسات الإعلامية، من أجل اعداد برامج توعوية وتثقيفية لخلق الوعي بمخاطر الاستخدام غير السليم للتجارة الإلكترونية.

5- أدى اعتماد النشاط البنكي على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وشبكة الإنترنت، إلى ظهور مخاطر جديدة لم يعهده المستهلك التقليدي، وأصبحت تهدد في كثير من الأحيان سلامة وأمن وخصوصية المستهلك والوقاية من الوقوع فيها اهم من القواعد الردعية

الهوامش:

- ¹ سميحة القليوبي، الأوراق التجارية، الطبعة الرابعة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005، ص 547.
- ² الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري، المعدل والمتمم
- ³ القانون رقم 24-08 المؤرخ في 24 نوفمبر 2024، المتضمن قانون المالية لسنة 2025. الجريدة الرسمية الصادرة في 26-12-2024
- ⁴ المادة 06 الفقرة 05 من قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05 لمؤرخ في 10 ماي 2018، الجريدة الرسمية رقم 28، الصادرة بتاريخ 16 ماي 2018.
- ⁵ المادة 01 فقرة 14 من القانون العربي الاسترشادي للمعاملات والتجارة الإلكترونية قرار مجلس وزراء العرب، تم الاطلاع عليه في 2025/01/16 الموقع الإلكتروني للمركز العربي للبحوث القانونية والقضائية. www.carjj.org
- ⁶ إيهاب فوزي السقا، جريمة التزوير في المحررات الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 33.
- ⁷ المادة 02 فقرة 01 من القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01-02-2015 المتعلق بالقواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، الصادرة بتاريخ 10-02-2015، ص 07.
- ⁸ الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات لسنة 2010، تم الاطلاع عليها في 2025/01/28 في الموقع www.courts.gov.ps
- ⁹ لأكثر تفصيل في هذا، يرجى مراجعة قرارات الأمم المتحدة المذكورة في هذا السياق.
- ¹⁰ نقصد بالمنتوج، السلع والخدمات وهو ما يتطابق مع ما نصت عليه القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الصادر في 25 فيفري 2009. المعدل والمتمم.
- ¹¹ د. عبد الفتاح بيومي حجازي، حماية المستهلك عبر شبكة الأنترنت، دار الفكر الجامعي، مصر، الطبعة الأولى، 2006، ص 21.
- ¹² د. نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية "دراسة مقارنة"، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، السنة 32 العدد 02، جوان 2008، ص 171.

- ¹³ Annie Chamoulaud–Trapiers et Gulsen. Yildirim, Droit des affaires : relations de l'entreprise commerciale, lexi fac, France, février 2003, p 135.
- ¹⁴ د. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد "دراسة مقارنة"، منشأة المعارف، مصر، طبعة 1986، ص 13.
- ¹⁵ القانون المتعلق بالجمعيات رقم 06/12 المؤرخ في 12 جانفي 2012، الجريدة الرسمية العدد 02 لسنة 2012، الصادرة بتاريخ 15 جانفي 2012.
- ¹⁶ وهو حق مكفول أيضا بمقتضى الدستور المعدل لسنة 2020، الذي نصت المادة 53 منه على أن " حرية التعبير وإنشاء الجمعيات والاجتماع مضمونة للمواطن".
- ¹⁷ بن لحرش نوال، جمعيات حماية المستهلك في الجزائر (دور وفعالية)، رسالة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، السنة الجامعية 2012 \ 2013، ص 81.

المراجع:

- الكتب:

- 1- د. سميحة القليوبي، الأوراق التجارية، الطبعة الرابعة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005.
- 2- د. إيهاب فوزي السقا، جريمة التزوير في المحررات الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 3- د. عبد الفتاح بيومي حجازي، حماية المستهلك عبر شبكة الأنترنت، دار الفكر الجامعي، مصر، الطبعة الأولى، 2006.
- 4- د. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد "دراسة مقارنة"، منشأة المعارف، مصر، طبعة 1986.

- الرسائل

- 1- بن لحرش نوال، جمعيات حماية المستهلك في الجزائر (دور وفعالية)، رسالة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، السنة الجامعية 2012 \ 2013.

- المقالات

1- د. نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية "دراسة مقارنة"، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، السنة 32 العدد 02، جوان 2008.

- الدساتير والقوانين والاتفاقيات:

1- الدستور الجزائري المعدل لسنة 2020،

2- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 01-02-2015 المتعلق بالقواعد العامة للتوقيع والتصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، الصادرة بتاريخ 10-02-2015.

3- القانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الصادر في 25 فيفري 2009. المعدل والمتمم.

4- القانون المتعلق بالجمعيات رقم 06/12 المؤرخ في 12 جانفي 2012، الجريدة الرسمية العدد 02 لسنة 2012، الصادرة بتاريخ 15 جانفي 2012.

5- الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري، المعدل والمتمم

6- القانون رقم 08-24 المؤرخ في 24 نوفمبر 2024، المتضمن قانون المالية لسنة 2025. الجريدة الرسمية الصادرة في 26-12-2024

7- المادة 06 الفقرة 05 من قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05 لمؤرخ في 10 ماي 2018، الجريدة الرسمية رقم 28، الصادرة بتاريخ 16 ماي 2018.

8- الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات لسنة 2010، تم الاطلاع عليها في 28/01/2025 في الموقع www.courts.gov.ps.

9- المادة 01 فقرة 14 من القانون العربي الاسترشادي للمعاملات والتجارة الإلكترونية قرار مجلس وزراء العرب، تم الاطلاع عليه في 16/01/2025 الموقع الإلكتروني للمركز العربي للبحوث القانونية والقضائية. www.carjj.org

- المراجع الأجنبية:

- 1- Annie Chamoulaud–Trapiers et Gulsen. Yildirim, Droit des affaires relations de l’entreprise commerciale, lexi fac, France, février2003.