المسؤولية المدنية عن الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة في ضوء التجارة الإلكترونية

Civil Liability for Damages Caused by Defective Products in Light of E-commerce

- الدكتور: محمد عبود حلمد محمد.[1]
- كليات بريدة الأهلية، القصيم، المملكة العربية السعودية.
- الهاتف: +966538789572
- الدكتورة: شذى حلمد عمر محمد.[2]
- جامعة الزعيم الأزهري، الخرطوم بحري، جمهورية السودان.
- الهاتف: +249912887877

تاريخ الاستقبال: 2025/08/07 تاريخ القبول: 2025/10/22 تاريخ النشر: 2025/11/15

– ملخص:

تتناول هذه الورقة البحثية الإشكاليات القانونية المتعلقة بتحديد المسؤولية المدنية عن الأضرار الناجمة عن المنتجات المعيبة في إطار التجارة الإلكترونية. تتميز سلسلة التوريد الرقمية بتعدد المتدخلين، من منتجين وبائعين ومنصات وسيطة، وغالباً ما تتجاوز المعاملات الحدود الوطنية، مما يخلق تحديات كبيرة في إسناد المسؤولية. تكتسب الدراسة أهمية خاصة في السياق السعودي الذي يشهد نمواً متسارعاً في التجارة الإلكترونية، مدعوماً برؤية 2030 ومجموعة من الإصلاحات التشريعية الحديثة، أبرزها نظام المعاملات المدنية ونظام التجارة الإلكترونية ونظام الإثبات. باعتماد المنهج التحليلي والمقارن، تحلل الورقة الأنظمة السعودية ذات الصلة وتستأنس بالتجارب الدولية، وتحديداً توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن مسؤولية المنتجات المعيبة (EEC/374/85). خلص البحث إلى أن المنظم السعودي نجح في إرساء بنية قانونية متينة توجه المسؤولية الأساسية نحو البائع المباشر (موفر الخدمة)، مما يبسط إجراءات المطالبة بالنسبة للمستهلك. ومع ذلك، لا يزال الغموض يكتنف المسؤولية المباشرة للمنصات الإلكترونية الوسيطة، كما تبقى المنازعات العابرة للحدود العقبة العملية الأكبر أمام الانتصاف الفعال للمستهلك. وبناءً عليه، توصي الورقة بالتبني التشريعي الصريح لنظام المسؤولية الموضوعية للمنتج، ووضع قواعد تفصيلية لمسؤولية المنصات، وإنشاء آليات فعالة لتسوية المنازعات عبر الإنترنت (ODR) لمعالجة النزاعات الدولية.

– الكلمات المفتاحية: المسؤولية المدنية؛ التجارة الإلكترونية؛ المنتجات المعيبة؛ حماية المستهلك؛ نظام المعاملات المدنية السعودي.

[1]– البريد الإلكتروني: wedabboud@gmail.com
[2]– البريد الإلكتروني: wedabboud@gmail.com

- ***Abstract :***

This research paper addresses the legal complexities of determining civil liability for damages caused by defective products within the e-commerce framework. The digital supply chain, characterized by multiple stakeholders—including manufacturers, sellers, and intermediary platforms—often transcends national borders, creating significant challenges in assigning responsibility. The study gains particular importance within the Saudi context, which is witnessing rapid growth in e-commerce, supported by Vision 2030 and a wave of recent legislative reforms, most notably the Civil Transactions Law, the E-commerce Law, and the Law of Evidence. Employing an analytical and comparative methodology, the paper examines relevant Saudi regulations and draws parallels with international best practices, specifically the European Union's Directive on liability for defective products (85/374/EEC). The research concludes that the Saudi legislator has successfully established a robust legal infrastructure that channels primary liability towards the direct seller (service provider), thereby simplifying recourse for the consumer. However, legal ambiguity persists regarding the direct liability of intermediary online platforms, and cross-border disputes remain the most significant practical obstacle to effective consumer redress. Accordingly, the paper recommends the explicit legislative adoption of a strict liability regime for producers, the development of detailed regulations governing the responsibilities of online platforms, and the establishment of effective online dispute resolution (ODR) mechanisms to address cross-border conflicts.

- ***Keywords:*** *Civil Liability, E-commerce, Defective Products, Consumer Protection, Saudi Civil Transactions Law.*

مقدمة:

شهد العقد الأخير تحولاً جذرياً في أنماط التجارة العالمية والمحلية، مدفوعاً بالانتشار الهائل لشبكة الإنترنت وتقنيات الاتصال الحديثة. وقد برزت التجارة الإلكترونية كقوة اقتصادية هائلة، معيدةً تشكيل العلاقة بين المنتجين والمستهلكين، ومزيلةً الحواجز الجغرافية التقليدية. وفي قلب هذا التحول، تبرز إشكالية قانونية معقدة تتمثل في تحديد المسؤولية المدنية عن الأضرار التي تسببها المنتجات المعيبة التي يتم تداولها عبر المنصات الرقمية. ففي حين كانت سلسلة التوريد التقليدية واضحة المعالم، أدت التجارة الإلكترونية إلى تعدد المتدخلين وتداخل أدوارهم، بدءاً من المنتج الأصلي في بلد بعيد، مروراً بالمستورد، والبائع الذي يدير متجراً إلكترونياً، والمنصة الرقمية التي تعمل

كوسيط، وانتهاءً بشركة النقل التي تتولى تسليم المنتج إلى المستهلك النهائي. هذا التشابك يطرح تساؤلاً محورياً: على عاتق من تقع مسؤولية تعويض المستهلك عند تضرره من منتج معيب تم شراؤه عبر الإنترنت؟

تكتسب دراسة هذا الموضوع أهمية بالغة في السياق السعودي، الذي يشهد نمواً متسارعاً في قطاع التجارة الإلكترونية، مدعوماً برؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتعزيز البيئة الرقمية. وتتضاعف هذه الأهمية في ظل التطورات التشريعية الكبرى التي شهدتها المملكة مؤخراً، وأبرزها صدور نظام المعاملات المدنية الذي قنن لأول مرة القواعد العامة للالتزامات والعقود والمسؤولية المدنية، ونظام التجارة الإلكترونية الذي وضع إطاراً تنظيمياً خاصاً بالتعاملات الرقمية، بالإضافة إلى نظام الإثبات الذي حسم الجدل حول حجية الأدلة الرقمية. إن توضيح الإطار القانوني للمسؤولية عن المنتجات المعيبة في هذا السياق الجديد لم يعد ترفاً فكرياً، بل ضرورة ملحة لتعزيز ثقة المستهلك في السوق الرقمي، وتوفير اليقين القانوني للمستثمرين والمتعاملين، وضمان تحقيق التوازن العادل بين حقوق جميع الأطراف.

للإحاطة بجوانب هذا الموضوع، ستعتمد هذه الورقة البحثية على المنهج التحليلي، من خلال تفكيك النصوص النظامية السعودية ذات الصلة، كنظام المعاملات المدنية، ونظام التجارة الإلكترونية ولائحته التنفيذية، ونظام حماية المستهلك، ونظام مكافحة الغش التجاري، ونظام الإثبات، لاستخلاص القواعد الحاكمة للمسؤولية. كما سيتم توظيف المنهج المقارن، عبر الاستئناس بالتجارب الدولية الرائدة، وتحديداً توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن مسؤولية المنتجات المعيبة (*Directive 85/374/EEC*)، الذي يعد وثيقة مرجعية عالمية في إرساء قواعد المسؤولية الموضوعية للمنتِج.

وتتألف هيكلة هذا البحث من ثلاثة مباحث رئيسية، يسبقها تمهيد وتليها خاتمة تتضمن أبرز النتائج والتوصيات. يتناول المبحث الأول الإطار المفاهيمي والنظري للمسؤولية المدنية والمنتج المعيب، حيث يضع الأساس القانوني الذي تنبني عليه الدراسة. أما المبحث الثاني، فيغوص في صلب الإشكالية عبر تحديد أطراف المسؤولية في السلسلة التجارية الإلكترونية، محللاً مسؤولية كل من المنتج، والبائع، والمنصة الإلكترونية. وأخيراً، يخصص المبحث الثالث لمناقشة التحديات الإجرائية والموضوعية التي تتسم بها منازعات التجارة الإلكترونية، من حيث عبء الإثبات، ومسؤولية الناقل، والاختصاص القضائي في المنازعات العابرة للحدود.

1. المبحث الأول: الإطار العام للمسؤولية المدنية عن المنتجات المعيبة:

يُعد فهم القواعد العامة للمسؤولية المدنية وتحديد مفهوم المنتج المعيب نقطة الانطلاق الضرورية لأي تحليل معمق لمسؤولية الأطراف في التجارة الإلكترونية. فهذه القواعد، التي تم تقنينها حديثاً في النظام السعودي، تشكل

الإطار الحاكم الذي تُبنى عليه الالتزامات وتُحدد على أساسه التعويضات. ويهدف هذا المبحث إلى تأصيل المفاهيم الأساسية، بدءاً من ماهية المسؤولية المدنية وأركانها، وصولاً إلى التعريف القانوني والفقهي للمنتج المعيب وأنواع العيوب التي تستوجب الضمان، ليكون بمثابة القاعدة النظرية التي تنطلق منها المباحث التالية.

1.1. المطلب الأول: ماهية المسؤولية المدنية وأساسها القانوني:

تُعرف المسؤولية المدنية بأنها الالتزام القانوني الذي يقع على عاتق شخص بتعويض الضرر الذي ألحقه بالغير، سواء كان ذلك نتيجة إخلال بالتزام عقدي أو بفعل ضار غير مشروع،[1] ويجد هذا المفهوم جذوره العميقة في الفقه الإسلامي تحت مصطلح "الضمان"، الذي يعني التزام الشخص برد مثل الشيء الذي أتلفه أو قيمته، حيث تعتبر الشريعة الإسلامية هي الأساس الأول والمصدر التاريخي لقواعد تحديد المسؤولية وأحكام التعويض في النظام السعودي.[2] فالضمان في الفقه الإسلامي هو شغل الذمة بما يجب الوفاء به من مال أو عمل، وهو أثر من الآثار التي يرتبها الشرع على التصرفات لحفظ الحقوق وتحقيق العدالة،[3] وقد شهد هذا المجال نقلة نوعية بصدور نظام المعاملات المدنية، الذي قنن هذه المبادئ الفقهية في نصوص تشريعية واضحة، مما أحدث تحولاً استراتيجياً من الاعتماد على الاجتهاد القضائي إلى اليقين القانوني المستند إلى نصوص مدونة،[4] هذا التحول لا يمثل مجرد تغيير إجرائي، بل يعكس توجهاً تشريعياً يهدف إلى خلق بيئة قانونية مستقرة وجاذبة للاستثمار، تتماشى مع المعايير التجارية الدولية وتدعم أهداف رؤية المملكة 2030، وذلك من خلال توفير قواعد واضحة يمكن للمتعاملين في التجارة، بما فيها التجارة الإلكترونية، الاستناد إليها.

وتنقسم المسؤولية المدنية تقليدياً إلى نوعين رئيسيين، لكل منهما نطاقه وأحكامه الخاصة، وهما المسؤولية العقدية والمسؤولية التقصيرية، ويكمن الفارق الجوهري بينهما في وجود أو عدم وجود رابطة عقدية مسبقة بين الطرفين.[5]

تنشأ المسؤولية العقدية عند إخلال أحد طرفي العقد بالتزام ناشئ عن هذا العقد الصحيح والملزم بينهما.[6] ولقيامها، لا بد من وجود عقد صحيح وسارٍ، ووقوع خرق من أحد الطرفين لالتزاماته التعاقدية، وأن يترتب على

---

[1]- جمعية قضاء، "**مسؤولية الخبير العقدية في النظام**"، الأبحاث، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس 2025)؛ مكتب المحامي سعود بن سعدون العذبة، "**المسؤولية المدنية في السعودية**"، مدونة مكتب المحامي سعود بن سعدون العذبة، 25 مايو 2025.

2- نفس المرجع السابق.

3- **التعريف بالمسؤولية لغة وفقهاً**"، موقع محامي الأردن، 19 أكتوبر 2022.

[4]- **تأثير نظام المعاملات المدنية الجديد على قواعد المسؤولية المدنية في السعودية**"، موقع المحامي التجاري 3 *The Law SA*، أغسطس 2025.

[5]- **المسؤولية المدنية: عقدية أم تقصيرية؟**"، جمعية قضاء، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس 2025).

هذا الخرق ضرر للطرف الآخر، مع وجود رابطة سببية مباشرة بين الخرق والضرر. في سياق التجارة الإلكترونية، يمثل عقد البيع المبرم عبر المنصة الرقمية بين البائع والمستهلك الأساس المباشر لهذه المسؤولية. فإذا قام البائع بتسليم منتج معيب أو مخالف للمواصفات التي تم عرضها على المتجر الإلكتروني، فإنه يكون قد أخل بالتزام عقدي، مما يمنح المشتري الحق في المطالبة بالتعويض على أساس المسؤولية العقدية.

أما المسؤولية التقصيرية، فتنشأ عند وقوع فعل ضار يلحق بالغير دون وجود علاقة عقدية مسبقة بين محدث الضرر والمتضرر،[1] وهي تستند إلى واجب عام يفرضه القانون على الكافة بعدم إلحاق الضرر بالآخرين. تكتسب هذه المسؤولية أهمية خاصة في مجال المنتجات المعيبة، حيث تتيح للمستهلك المتضرر مقاضاة المنتج مباشرة، حتى لو لم يكن قد اشترى السلعة منه، بل من بائع تجزئة أو متجر إلكتروني. فالتزام المنتج بضمان سلامة منتجاته هو التزام قانوني عام تجاه الكافة، والإخلال به يرتب مسؤولية تقصيرية. وقد نظم نظام المعاملات المدنية السعودي أحكام الفعل الضار بشكل مفصل، مؤكداً في المادة (120) أن "كل خطأ سبب ضرراً للغير يلزم من ارتكبه بالتعويض".

2.1. المطلب الثاني: أركان قيام المسؤولية المدنية:

لا تقوم المسؤولية المدنية، سواء كانت عقدية أم تقصيرية، إلا بتوافر ثلاثة أركان أساسية يجب على الطرف المتضرر (المدعي) إثباتها، وهي: الخطأ، والضرر، والعلاقة السببية بينهما،[2] وقد عبر الفقه الإسلامي عن هذه الأركان بمصطلحات مقابلة هي: التعدي أو العدوان، والضرر، والإفضاء،[3] وقد أكد نظام المعاملات المدنية السعودي على هذه الأركان كقاعدة عامة للمسؤولية.

الركن الأول: الخطأ (التعدي)

الخطأ هو الانحراف عن السلوك المألوف الذي يوجبه القانون، ويتخذ صوراً مختلفة بحسب طبيعة المسؤولية. في نطاق المسؤولية العقدية، يتمثل الخطأ في عدم تنفيذ المدين لالتزامه الناشئ عن العقد، سواء كان عدم التنفيذ كلياً أو جزئياً، أو كان التنفيذ معيباً أو متأخراً. فالبائع في متجر إلكتروني الذي يتأخر في تسليم البضاعة عن الموعد المتفق عليه، أو يسلم منتجاً ذا جودة أقل من المعلن عنها، يرتكب خطأً عقدياً. أما في المسؤولية التقصيرية،

---

[6]- **المسؤولية العقدية في النظام السعودي**"، موقع المحامي التجاري *The Law SA*، 3 أغسطس.2025

[1]- **المسؤولية التقصيرية**"، مكتب محاماة وقانون قوام، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[2]- **أركان المسؤولية المدنية**"، مكتب محاماة وقانون قوام، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[3]- **أركان الضمان في الفقه الإسلامي**"، صحيفة الاقتصادية، 7 نوفمبر.2018

فالخطأ هو الإخلال بالتزام قانوني عام يفرض على الكافة واجب عدم الإضرار بالغير، ويقاس هذا الإخلال بمعيار موضوعي هو سلوك "الشخص المعتاد" في نفس الظروف. فإذا انحرف الشخص عن هذا السلوك الواجب من اليقظة والتبصر، وكان مدركاً لهذا الانحراف، فإنه يعد مخطئاً،[1] ومثال ذلك، المنتج الذي يطرح في الأسواق سلعة يعلم بوجود خلل في تصميمها قد يسبب ضرراً للمستخدمين.

الركن الثاني: الضرر

الضرر هو الركن الجوهري في دعوى المسؤولية، فلا مسؤولية حيث لا ضرر. ويُعرف الضرر بأنه المساس بمصلحة مشروعة للمتضرر، سواء كانت مصلحة مادية أو معنوية. وينقسم الضرر إلى نوعين: ضرر مادي، وهو ما يصيب الشخص في ذمته المالية (خسارة مالية) أو في كيانه الجسدي (إصابات بدنية)، وضرر معنوي (أدبي)، وهو ما يصيب الشخص في شعوره أو عاطفته أو كرامته أو شرفه،[2] وقد أقر نظام المعاملات المدنية السعودي صراحة بالحق في التعويض عن الضرر المعنوي، والذي يشمل الأذى الحسي أو النفسي نتيجة المساس بالجسم أو السمعة أو المركز الاجتماعي.[3] ولكي يكون الضرر موجباً للتعويض، يجب أن تتوافر فيه شروط معينة، أهمها أن يكون ضرراً محقق الوقوع، أي أنه وقع بالفعل أو أن وقوعه في المستقبل مؤكد، وأن يكون ضرراً شخصياً أصاب المدعي نفسه، وأن يكون ضرراً مباشراً، أي نتيجة طبيعية للخطأ المرتكب. وقد نصت المادة (137) من نظام المعاملات المدنية على أن التعويض يشمل ما لحق المتضرر من خسارة وما فاته من كسب، إذا كان ذلك نتيجة طبيعية للفعل الضار[4] .

الركن الثالث: العلاقة السببية (الإفضاء)

لا يكفي لقيام المسؤولية وجود خطأ وضرر، بل لا بد من إثبات أن هذا الخطأ هو الذي أدى مباشرة إلى وقوع ذلك الضرر. هذه الرابطة المباشرة هي ما يعرف بالعلاقة السببية، [5] فإذا استطاع المسؤول أن يثبت أن الضرر قد نشأ عن سبب أجنبي لا يد له فيه، كقوة قاهرة أو خطأ من المتضرر نفسه أو خطأ من الغير، فإن رابطة السببية تنتفي، وتسقط مسؤوليته. وتعتبر نظرية "السبب المنتج" أو "السبب الفعال" من أبرز النظريات الفقهية والقانونية

---

[1]– ركن الخطأ في المسؤولية التقصيرية"، مكتب محاماة وقانون قوام، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس 2025)؛ "اركان المسئولية التقصيرية"، جامعة الملك عبد العزيز، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

2– الضرر المادي والمعنوي"، يوتيوب، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[3]– التعويض عن الضرر المعنوي"، موقع محاماة نت، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[4]- *Contractual Liability and Damages Under Saudi Law"□ Gibson, Dunn & Crutcher LLP□ 26 نوفمبر 2024.*

[5]- رابطة السببية في إطار المسؤولية الطبية"، المجلة القانونية، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

لتحديد هذه العلاقة، حيث يتم البحث عن العامل المباشر والمنتج للضرر من بين عدة أسباب محتملة،[1] ويقع عبء إثبات هذه الأركان الثلاثة مجتمعة على عاتق المدعي (المتضرر) كقاعدة عامة، فإذا عجز عن إثبات أي منها، رُفضت دعواه.

3.1. المطلب الثالث: مفهوم المنتج المعيب وأنواع العيوب الموجبة للمسؤولية:

يُعد "العيب" في المنتج حجر الزاوية الذي تدور حوله مسؤولية المنتج والبائع. وقد تطور مفهوم العيب بشكل كبير، متجاوزاً النظرة التقليدية المرتبطة بالمنفعة والقيمة، إلى مفهوم أوسع يرتكز على فكرة السلامة والأمان. ففي السابق، كان الفقه التقليدي يركز على "العيب الخفي" (*Al−AybAl−Khafi*)، وهو العيب الذي ينقص من قيمة المبيع أو منفعته، ولم يكن المشتري ليرضى به لو علمه عند التعاقد؛ [2] أما اليوم، فإن المعيار الحديث للعيب، المستلهم من التشريعات الدولية المتقدمة، يتمحور حول "انعدام درجة السلامة التي يحق للمستهلك توقعها بشكل مشروع".[3] هذا التحول من معيار "الصلاحية للغرض" إلى معيار "توقع السلامة المعقول" يغير بشكل جوهري أساس المسؤولية، إذ ينقلها من مجرد إخلال بشروط الصفقة بين البائع والمشتري، إلى إخلال بواجب عام يقع على عاتق المنتج بعدم طرح منتجات غير آمنة في التداول، مما يفتح الباب واسعاً أمام دعاوى المسؤولية التقصيرية ويؤسس لنظام مسؤولية أكثر صرامة.

وفي النظام السعودي، يمكن استخلاص تعريف المنتج المعيب من عدة أنظمة متكاملة. فدليل حقوق وواجبات المستهلك الصادر عن وزارة التجارة يعرف العيب بأنه "خلل في السلعة ينشأ من خطأ في تصميمها أو تصنيعها أو إنتاجها أو تخزينها أو نقلها ويسبب نقص في قيمتها أو منفعتها".[4] ويتكامل هذا التعريف مع مفهوم "المنتج المغشوش" في نظام مكافحة الغش التجاري، الذي يشمل كل منتج تم إدخال تغيير عليه أو كان غير مطابق للمواصفات القياسية المعتمدة، ومفهوم "المنتج غير الآمن" الذي ورد في مشروع نظام حماية المستهلك الجديد، والذي يهدف إلى حماية المستهلك من المنتجات التي قد تلحق به ضرراً.

---

[1]- اليوبي، سارة محمد، **المسؤولية المدنية للمنتج عن منتجاته المعيبة: دراسة مقارنة**، (مذكرة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، 1441هـ/2020م)

[2]- مفهوم العيب الخفي"، مكتب السعدني ومشاركوه للمحاماة، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[3]- العيب كأساس لمسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة) ،*Scribd*، "تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[4]- وزارة التجارة السعودية، "**دليل حقوق وواجبات المستهلك**"، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس 2025)؛ مشروع نظام حماية المستهلك، منصة استطلاع، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

واستناداً إلى الفقه القانوني والممارسات القضائية الدولية، يمكن تصنيف العيوب الموجبة للمسؤولية إلى ثلاثة أنواع رئيسية، وهو تصنيف يساعد على تحليل مصدر الخطر وتحديد المسؤول عنه بدقة:[1]

1. **عيب التصنيع** :(***Manufacturing Defect***) وهو الخلل الذي يطرأ على منتج معين أثناء عملية الإنتاج، مما يجعله مختلفاً عن بقية المنتجات من نفس الخط الإنتاجي ومنحرفاً عن التصميم الآمن المقصود. ومثال ذلك، وجود قطعة زجاج في عبوة مشروبات غازية، أو استخدام مادة ملوثة في تصنيع دفعة معينة من دواء. هذا العيب غالباً ما يكون الأسهل إثباتاً لأنه يمكن مقارنة المنتج المعيب بالمنتجات السليمة الأخرى من نفس النوع.
2. **عيب التصميم** :(***Design Defect***) وهو الخلل الكامن في تصميم المنتج نفسه، بحيث تكون جميع وحدات المنتج خطرة بطبيعتها حتى لو تم تصنيعها بإتقان تام ووفقاً للمواصفات. هنا، لا يكون الخلل في التنفيذ بل في الفكرة والتخطيط. ومثال ذلك، تصميم سيارة تميل إلى الانقلاب عند المنعطفات، أو تصميم جهاز كهربائي لا يتضمن عازلاً حرارياً كافياً مما يعرضه للاحتراق. إثبات هذا النوع من العيوب أكثر تعقيداً، حيث يتطلب غالباً الاستعانة بالخبراء وإثبات وجود تصميم بديل أكثر أماناً كان من الممكن اعتماده.
3. **عيب التحذير والتعليمات** :(***Marketing/Warning Defect***) وهو العيب الذي لا يتعلق بالمنتج ذاته، بل بالمعلومات المرفقة به. يتحقق هذا العيب عندما يفشل المنتج في توفير تحذيرات كافية وواضحة من المخاطر غير البديهية المرتبطة باستخدامه، أو عندما لا يقدم تعليمات وافية لكيفية الاستعمال الآمن. ومثال ذلك، دواء لا يذكر في نشرته الداخلية أعراضاً جانبية خطيرة ومحتملة، أو جهاز يتطلب طريقة تركيب خاصة لتجنب خطر الصعق الكهربائي دون توضيح ذلك في دليل الاستخدام.

2. المبحث الثاني: تحديد أطراف المسؤولية عن المنتج المعيب في السلسلة التجارية الإلكترونية

تتميز التجارة الإلكترونية بتعدد الفاعلين في سلسلة التوريد الرقمية، مما يجعل تحديد الطرف المسؤول عن الضرر تحدياً قانونياً. فالمستهلك يتعامل مع واجهة إلكترونية قد تكون مجرد متجر لبائع فرد، أو منصة ضخمة تضم آلاف البائعين، بينما المنتج الفعلي قد يكون في قارة أخرى. يهدف هذا المبحث إلى تفكيك هذه السلسلة وتحديد الطبيعة القانونية والمسؤوليات المترتبة على كل طرف رئيسي: المنتج، والبائع (موفر الخدمة)، والمنصة الإلكترونية كوسيط.

[1]- أنواع عيوب المنتج) ،*Faster Capital* "تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

1.2. المطلب الأول: مسؤولية المنتج والمورد (الأساس الموضوعي للمسؤولية):

يقع المنتج (*Manufacturer*) في قمة هرم المسؤولية عن سلامة منتجاته، فهو الذي يبتكر التصميم ويختار المواد ويشرف على عملية التصنيع، وبالتالي هو الأقدر على التحكم في جودة وسلامة المنتج النهائي. لذا، تتجه الأنظمة القانونية الحديثة إلى تحميل المنتج مسؤولية أساسية وأصلية. وقد تطور أساس هذه المسؤولية بشكل كبير، متجهاً من المسؤولية القائمة على الخطأ واجب الإثبات نحو ما يعرف بـ "المسؤولية الموضوعية" أو "المسؤولية المفترضة" (*Strict Liability*).[1] وبموجب هذا المبدأ، المستلهم من تشريعات مقارنة رائدة كتوجيه الاتحاد الأوروبي رقم *EEC/374/85*، لا يُكلف المستهلك المتضرر بإثبات ارتكاب المنتج لخطأ أو إهمال، بل يكفيه إثبات وجود العيب في المنتج، والضرر الذي لحق به، والعلاقة السببية بين العيب والضرر؛[2] هذا التحول التشريعي يهدف إلى تحقيق العدالة وحماية الطرف الأضعف (المستهلك)، الذي غالباً ما يفتقر إلى الخبرة الفنية والقدرة على إثبات تفاصيل عملية التصنيع المعقدة.

علاوة على ذلك، لم تعد المسؤولية تقتصر على الصانع الفعلي للمنتج النهائي فقط، بل اتسعت دائرتها لتشمل أطرافاً أخرى تساهم في وضع المنتج في التداول، وذلك لضمان وجود طرف مسؤول يمكن للمستهلك الرجوع عليه بسهولة،[3] وتشمل هذه الدائرة الموسعة:

- **المنتج الظاهر**: وهو أي شخص يضع اسمه أو علامته التجارية أو أي علامة مميزة أخرى على المنتج، فيقدم نفسه للجمهور على أنه المنتج، وبالتالي يتحمل المسؤولية ذاتها.
- **المستورد**: وهو الشخص الذي يقوم بإدخال المنتج من خارج البلاد إلى السوق المحلي. يُسأل المستورد كأنه المنتج الأصلي، وذلك لتوفير مدعى عليه محلي يمكن للمستهلك مقاضاته بسهولة بدلاً من ملاحقة منتج أجنبي.
- **المورد (الموزع)**: في الحالة التي يتعذر فيها تحديد هوية المنتج أو المستورد، فإن كل مورد في سلسلة التوزيع (بائع الجملة أو التجزئة) يصبح مسؤولاً تجاه المستهلك، ما لم يفصح عن هوية من وزّد له المنتج خلال فترة معقولة. هذه المسؤولية التبعية تضمن عدم إفلات أي طرف من المسؤولية وتجبر كل حلقة في السلسلة على

---

[1] – اليوبي، سارة محمد، مرجع سابق.

[2] -*Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, Official Journal of the European Communities, L 210/29, 7.8.1985.*

[3] – محمد أحمد بركات، **المسؤولية المدنية للمنتج عن أضرار منتجاته المعيبة**، مجلة العلوم السياسية والقانون، العدد 27، المجلد05، مارس 2021، ص 357.

تتبع مصدر المنتجات التي تتعامل بها.

2.2. المطلب الثاني: مسؤولية البائع (موفر الخدمة) في التجارة الإلكترونية

يمثل البائع عبر الإنترنت، أو "موفر الخدمة" حسب مصطلح نظام التجارة الإلكترونية السعودي، نقطة الاتصال المباشرة والوحيدة للمستهلك في الغالبية العظمى من المعاملات. وقد تبنى المنظم السعودي تعريفاً واسعاً لموفر الخدمة يشمل كلاً من "التاجر" (الشخص المقيد في السجل التجاري) و"الممارس" (الشخص غير المقيد)، مما يغطي جميع أشكال البيع عبر الإنترنت، من الشركات الكبرى إلى الأفراد الذين يبيعون عبر منصات التواصل الاجتماعي؛[1] هذا التحديد الواضح يخدم غاية استراتيجية بالغة الأهمية، وهي خلق ما يمكن تسميته بـ "قناة المسؤولية" (*Liability Funnel*). فبدلاً من أن يجد المستهلك نفسه في مواجهة سلسلة توريد معقدة وعابرة للحدود، يوجهه النظام لمقاضاة الطرف الذي تعاقد معه مباشرةً، وهو موفر الخدمة. هذا النهج ينقل عبء ملاحقة بقية الأطراف (المورد، المستورد، المنتج) من على عاتق المستهلك، ويضعه على عاتق موفر الخدمة الذي هو طرف تجاري أقدر على تحمل تكاليف وتعقيدات هذه الملاحقة.

وتقوم مسؤولية موفر الخدمة العقدية على مجموعة من الالتزامات الصارمة التي فرضها عليه نظام التجارة الإلكترونية ولائحته التنفيذية، والتي يعد الإخلال بها موجباً للتعويض:[2]

1. **الالتزام بالإفصاح والشفافية:** يجب على موفر الخدمة أن يفصح في محله الإلكتروني بشكل واضح عن بياناته الأساسية (اسمه، عنوانه، وسائل الاتصال به، رقم سجله التجاري إن وجد)، بالإضافة إلى الخصائص الجوهرية للمنتج، وسعره الإجمالي شاملاً جميع الرسوم، وشروط وأحكام العقد، وسياسة الاستبدال والاسترجاع. [3]
2. **الالتزام بتقديم منتج مطابق:** يُعد الإعلان الإلكتروني، بما في ذلك الصور والأوصاف المنشورة على صفحة المنتج، جزءاً لا يتجزأ من العقد وملزماً لموفر الخدمة. وبالتالي، فإن تسليم منتج يختلف عن الوصف المعلن عنه، أو يحتوي على عيب يجعله غير صالح للاستخدام، يشكل إخلالاً عقدياً مباشراً.[4]
3. **حماية بيانات المستهلك:** يلتزم موفر الخدمة بالحفاظ على سرية البيانات الشخصية للمستهلك، وعدم

---

[1]– نظام التجارة الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/126) وتاريخ 1440/11/7هـ، المادة الأولى.

[2]– التزامات موفري الخدمة في عالم التجارة الالكترونية"، مجموعة *RHN* القانونية، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[3]– نظام التجارة الإلكترونية، المادة السادسة.

[4]– الدحيات، عماد عبد الرحيم، **حماية المستهلك في النظام القانوني السعودي**، مجلة دراسات، علوم الشريعة والقانون مجلد08، العدد2018.02 ،

استخدامها أو الإفصاح عنها لأغراض غير مصرح بها إلا بموافقة المستهلك الصريحة أو بموجب نص نظامي.[1]

وبناءً على هذه الالتزامات، يُسأل البائع الإلكتروني مباشرةً تجاه المشتري عن أي عيب في المنتج المباع، حتى لو كان العيب ناتجاً عن خطأ في التصنيع. وتقوم مسؤوليته على أساس عقد البيع الذي يلزمه بضمان سلامة المبيع وخلوه من العيوب. وبعد تعويض المستهلك، يحق للبائع الرجوع على الطرف الذي ورّد له المنتج المعيب، سواء كان الموزع أو المنتج مباشرة، للمطالبة بالتعويض استناداً إلى العلاقة التعاقدية بينهما.

3.2. المطلب الثالث: الطبيعة القانونية للمنصات الإلكترونية ومسؤوليتها كوسيط:

تلعب المنصات الإلكترونية (مثل أمازون، نون، أو منصات التواصل الاجتماعي) دوراً محورياً في تسهيل التجارة الإلكترونية، لكن طبيعتها القانونية ومسؤوليتها تثير جدلاً واسعاً. فهل هي مجرد وسيط تقني محايد، أم أنها طرف فاعل يتحمل جزءاً من المسؤولية عن سلامة المنتجات المباعة عبرها؟ الإجابة تعتمد على درجة تدخل المنصة في العملية التجارية. [2]

في الحالة الأولى، عندما يقتصر دور المنصة على توفير البنية التحتية التقنية التي تربط بين البائعين والمشترين دون أي تدخل في تفاصيل الصفقة (ما يعرف بالوسيط المحايد أو *Mere Conduit*)، فإن مسؤوليتها تكون محدودة جداً. في هذا النموذج، تقتصر التزاماتها عادةً على ما يفرضه نظام التعاملات الإلكترونية ونظام التجارة الإلكترونية، مثل إزالة المحتوى المخالف عند إبلاغها به، والاحتفاظ ببيانات المعاملات، والتحقق المبدئي من هوية البائعين.[3]

ولكن في الحالة الثانية، وهي الأكثر شيوعاً في المنصات الكبرى، يتجاوز دور المنصة حدود الوساطة الفنية المحايدة. فعندما تقوم المنصة بتقديم خدمات إضافية مثل تخزين المنتجات في مستودعاتها (*Fulfilment Services*)، وتغليفها وشحنها نيابة عن البائع، ومعالجة عمليات الدفع، والترويج المكثف لمنتجات معينة تحت علامتها التجارية (مثل "*Fulfilled by Amazon*")، فإنها تصبح طرفاً فاعلاً ومؤثراً في سلسلة التوريد. في هذه الحالة، يتضاءل الفاصل بينها وبين البائع الفعلي في نظر المستهلك، مما يثير تساؤلات جدية حول مدى مسؤوليتها عن الأضرار الناجمة عن المنتجات المعيبة. وقد بدأت بعض الأنظمة القضائية المقارنة، خاصة في الولايات المتحدة،

---

[1]– نظام التجارة الإلكترونية، المادة الخامسة.

[2]– العجلان، عبد العزيز بن سعود، **المتجر الإلكتروني ومقتضيات حماية المستهلك**، مجلة قضاء، العدد 30، رجب 1444هـ/فبراير 2023م.

[3]– مسؤولية وسيط الشبكة"، **قانون المعاملات الإلكترونية العماني**، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

بالتحرك نحو اعتبار المنصات الكبرى "بائعاً" لأغراض المسؤولية عن المنتج في الحالات التي تمارس فيها سيطرة كبيرة على عملية البيع والتوزيع.[1]

ورغم أن النظام السعودي قد فرض التزامات تنظيمية على المنصات كوسيط، مثل توثيق المتاجر الإلكترونية عبر منصات مثل "معروف"،[2] إلا أنه لا يزال هناك منطقة رمادية قانونية فيما يتعلق بمسؤوليتها المدنية المباشرة عن عيوب المنتجات. لا يوجد حالياً نص واضح يحدد العتبة التي تنتقل عندها المنصة من كونها وسيطاً إلى اعتبارها بائعاً أو مورداً بالتضامن. هذا الغموض يمثل تحدياً كبيراً ويفتح الباب أمام اجتهادات قضائية مستقبلية لتحديد حدود هذه المسؤولية، خاصة في ضوء التوجهات الدولية التي تميل نحو فرض قدر أكبر من المسؤولية على المنصات الكبرى باعتبارها "حارس البوابة" (*Gatekeeper*) للسوق الرقمي.

لتوضيح هذا التوزيع المعقد للمسؤوليات، يمكن تلخيص الإطار العام في الجدول التالي:

جدول (1): توزيع المسؤولية عن المنتج المعيب في التجارة الإلكترونية وفقاً للنظام السعودي

الطرف المسؤول (*Liable Party*)	**أساس المسؤولية** *Basis of*) (*Liability*	**الأنظمة المطبقة** *Applicable*) (*Regulations*	**أبرز الالتزامات** (*Key Obligations*)
المنتج/المستورد	مسؤولية موضوعية (مفترضة) عن العيب	نظام حماية المستهلك، نظام المعاملات المدنية، نظام مكافحة الغش التجاري	ضمان سلامة المنتج من عيوب التصميم والتصنيع، توفير التحذيرات اللازمة، سحب المنتجات المعيبة.
البائع/موفر الخدمة	مسؤولية عقدية (تجاه المشتري) ومسؤولية تقصيرية (محتملة)	نظام التجارة الإلكترونية، نظام المعاملات المدنية، نظام حماية المستهلك	الإفصاح عن البيانات، ضمان مطابقة المنتج للمواصفات المعلنة، ضمان العيوب الخفية، توفير فاتورة.
المنصة الإلكترونية	مسؤولية الوسيط (قد	نظام التجارة الإلكترونية، نظام	توثيق بيانات البائعين،

[1] -*Fairgrieve, D., et al., "**Product Liability And Online Marketplaces: Comparison And Reform**", International & Comparative Law Quarterly, 73(2), 2024, pp. 477-504.*

[2] – وزارة التجارة السعودية، "**دليل التاجر**"، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

الطرف المسؤول (*Liable Party*)	أساس المسؤولية (*Basis of Liability*)	الأنظمة المطبقة (*Applicable Regulations*)	أبرز الالتزامات (*Key Obligations*)
	ترتقي لمسؤولية تضامنية حسب درجة التدخل)	التعاملات الإلكترونية	الشفافية، إزالة المحتوى المخالف، الاحتفاظ ببيانات العقود، قد تُسأل عن الإعلانات المضللة.
الناقل (شركة الشحن)	مسؤولية عقدية عن الهلاك أو التلف أثناء النقل	أنظمة النقل، نظام المعاملات المدنية	استلام المنتج بحالة جيدة، المحافظة عليه أثناء النقل، التسليم الآمن وفي الوقت المحدد للمستهلك.

3. المبحث الثالث: خصوصية إثبات المسؤولية ومنازعاتها في بيئة التجارة الإلكترونية:

بعد تحديد الإطار الموضوعي للمسؤولية وأطرافها، تبرز التحديات الإجرائية والعملية التي تواجه المستهلك المتضرر في سبيل الحصول على حقه في التعويض. فالبيئة الرقمية، بطبيعتها غير الملموسة والعابرة للحدود، تفرض صعوبات خاصة في إثبات الدعوى وتحديد جهة التقاضي المختصة. يتناول هذا المبحث هذه التحديات، مسلطاً الضوء على دور الأدلة الرقمية في الإثبات، ومسؤولية الناقل كحلقة وصل مادية في سلسلة التوريد، والتعقيدات المتعلقة بالاختصاص القضائي والقانون الواجب التطبيق في المنازعات الدولية.

1.3. المطلب الأول: عبء إثبات العيب والضرر والعلاقة السببية:

تقوم القاعدة العامة في الإثبات على المبدأ الفقهي والقانوني الراسخ "البينة على من ادعى".[1] وتطبيقاً لهذه القاعدة، يقع على عاتق المستهلك المتضرر عبء إثبات الأركان الثلاثة للمسؤولية: وجود العيب في المنتج، وحصول الضرر، وقيام العلاقة السببية بينهما. إلا أن هذا العبء التقليدي يمثل عقبة كأداء أمام المستهلك في سياق المنتجات الحديثة والتجارة الإلكترونية؛ فإثبات أن العيب كان موجوداً في المنتج وقت خروجه من سيطرة

[1]- من يقع عليه عبء الإثبات"، جامعة الملك عبد العزيز، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس 2025)؛ نظام الإثبات، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/43) وتاريخ 1443/5/26هـ، المادة الثانية.

المنتج أو البائع، وأنه ليس ناتجاً عن سوء استخدام من قبل المستهلك، هو أمر في غاية الصعوبة، خاصة في المنتجات ذات التقنية المعقدة أو المكونات الكيميائية الدقيقة.[1]

وهنا يبرز الدور المحوري الذي يلعبه نظام الإثبات السعودي الجديد، الذي صدر ليعالج هذه التحديات ويمثل نقلة نوعية في موازين القوى في التقاضي. فهذا النظام لم يكتفِ بتحديث قواعد الإثبات، بل أحدث إعادة توازن جوهرية من خلال منحه الحجية القانونية الكاملة (*hujjia*) لمجموعة واسعة من الأدلة الرقمية. فالمادة (54) من النظام عددت صور الدليل الرقمي لتشمل السجلات الرقمية، والمحررات الرقمية، والمراسلات الرقمية بما فيها البريد الإلكتروني، ووسائل الاتصال (مثل رسائل الواتساب)، والوسائط الرقمية؛[2] هذا الاعتراف التشريعي الصريح يحول كامل الرحلة الرقمية للمستهلك – بدءاً من وصف المنتج وصوره على المتجر، مروراً بالإعلانات المستهدفة، والمحادثات المباشرة مع البائع، وانتهاءً بتقييمات المستخدمين الآخرين – إلى سجل إثباتي محفوظ ومقبول أمام القضاء.[3] هذا التمكين القانوني يخفض بشكل كبير حاجز الإثبات أمام المستهلك، وينقل العبء العملي، إن لم يكن القانوني، إلى البائع ليضمن دقة ومصداقية كل ما ينشره في الفضاء الرقمي.

علاوة على ذلك، ومع إدراك الصعوبات التي قد تواجه المستهلك حتى مع وجود الأدلة الرقمية، تتجه بعض الأنظمة القضائية الحديثة نحو تبني نهج أكثر مرونة في توزيع عبء الإثبات في دعاوى حماية المستهلك. وبموجب هذا النهج، يمكن للقاضي، بناءً على قرائن قوية يقدمها المستهلك، أن يفترض وجود العيب أو العلاقة السببية، وينقل عبء الإثبات إلى الطرف الأقوى والأكثر خبرة، وهو المنتج أو البائع، ليكلفه بإثبات خلو منتجه من العيب أو أن الضرر لم ينشأ بسببه. هذا التوجه، الذي يهدف إلى حماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، يجد صدى في بعض التشريعات المقارنة التي تخفف من عبء الإثبات على المستهلك في الحالات المعقدة تقنياً. [4]

2.3. المطلب الثاني: مسؤولية الناقل ودوره في سلسلة التوريد الإلكترونية:

يمثل الناقل (شركة الشحن) حلقة الوصل المادية في عالم التجارة الإلكترونية الافتراضي، حيث يتولى المهمة الحاسمة المتمثلة في نقل المنتج من مستودع البائع إلى يد المستهلك. وتقوم مسؤولية الناقل على أساس عقد النقل، وهو عقد يلزمه بالمحافظة على سلامة الشيء المنقول وتسليمه بالحالة التي كان عليها عند الاستلام؛ [5]وبالتالي،

---

[1]– المسؤولية المدنية لمقاولي توريد المنتجات والمواد الغذائية"، مجلة كلية الشريعة والقانون، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[2]– نظام الإثبات، المادة الرابعة والخمسون.

[3]– حجية الدليل الرقمي في الإثبات في السعودية"، مكتب سهل للمحاماة، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[4]– المسؤولية الموضوعية"، مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[5]– مسؤولية الناقل"، مجلة الأحكام العدلية، المادة.72

يُسأل الناقل عن أي هلاك أو تلف يلحق بالمنتج خلال الفترة التي يكون فيها المنتج في حيازته، أي من لحظة استلامه من المرسل (البائع) وحتى لحظة تسليمه للمرسل إليه (المستهلك).

ومع ذلك، فإن مسؤولية الناقل ليست مطلقة، حيث يمكنه دفعها إذا أثبت أن الضرر قد نشأ عن سبب أجنبي لا يد له فيه. وتشمل هذه الأسباب بشكل أساسي: القوة القاهرة (كالكوارث الطبيعية)، أو العيب الذاتي في الشيء المنقول (كمنتج قابل للتلف بطبيعته)، أو خطأ من المرسِل (كأن يكون البائع قد قام بتغليف المنتج بشكل غير كافٍ لا يتناسب مع طبيعته).[1]

وتبرز الإشكالية العملية عند وصول منتج تالف إلى المستهلك، حيث يصعب في كثير من الأحيان تحديد المسؤول الحقيقي عن التلف. فهل كان المنتج معيباً من المصدر (مسؤولية المنتج)؟ أم أن البائع أهمل في تغليفه بشكل آمن (مسؤولية البائع)؟ أم أن التلف حدث بسبب سوء المناولة أثناء الشحن (مسؤولية الناقل)؟ هذا التداخل في المسؤوليات يضع المستهلك في موقف صعب. ولمعالجة هذه الإشكالية جزئياً، نص نظام التجارة الإلكترونية السعودي على قاعدة مهمة، وهي أن تبعة هلاك المنتج قبل تسليمه الفعلي للمستهلك تقع على عاتق موفر الخدمة (البائع)، ما لم يتفقا على خلاف ذلك؛ [2]هذه القاعدة تحمي المستهلك من الدخول في نزاع مع شركة الشحن، وتجعل البائع هو المسؤول المباشر أمامه، على أن يقوم البائع بعد ذلك بالرجوع على الناقل إذا ثبت أن التلف قد حدث أثناء عملية النقل.

3.3. المطلب الثالث: الاختصاص القضائي والقانون الواجب التطبيق في المنازعات العابرة للحدود:

لعل التحدي الأكبر الذي يواجه المستهلك في التجارة الإلكترونية هو الطبيعة العابرة للحدود لكثير من المعاملات. فالمستهلك في الرياض قد يشتري منتجاً من بائع في دبي، عبر منصة مستضافة في إيرلندا، لمنتج تم تصنيعه في الصين. فإذا وصل المنتج معيباً وألحق ضرراً بالمستهلك، فأمام أي محكمة يجب أن يرفع دعواه؟ وأي قانون سيتم تطبيقه على النزاع؟ [3]

فيما يتعلق بتحديد المحكمة المختصة (الاختصاص القضائي)، تخضع هذه المسألة لقواعد الاختصاص القضائي الدولي المنصوص عليها في نظام المرافعات الشرعية السعودي. وكقاعدة عامة، ينعقد الاختصاص لمحاكم الدولة التي يقع فيها موطن المدعى عليه (البائع). ولكن توجد قواعد استثنائية قد تمنح الاختصاص للمحاكم

---

[1]– مسؤولية الناقل البحري"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[2]– مشروع نظام حماية المستهلك"، منصة استطلاع، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

[3]– الاختصاص والولاية القضائية في التجارة الإلكترونية"، المجلة الآسيوية للبحوث العلمية، (تم الوصول إليه في 3 أغسطس.(2025

السعودية إذا كان العقد قد تم أو نفذ كلياً أو جزئياً في المملكة، وهو ما يمكن أن ينطبق على عقود التجارة الإلكترونية حيث يتم تسليم المنتج واستخدامه داخل السعودية.

أما بالنسبة للقانون الواجب التطبيق، فالمبدأ العام هو خضوع العقد لقانون الدولة التي يتفق عليها الأطراف (مبدأ سلطان الإرادة). وفي غياب مثل هذا الاتفاق، تلجأ المحكمة إلى قواعد الإسناد لتحديد القانون الأكثر صلة بالنزاع، والذي غالباً ما يكون قانون الدولة التي تم فيها إبرام العقد أو تنفيذه.

وعلى الرغم من وجود هذه القواعد القانونية، فإن الواقع العملي يكشف عن وجود ما يمكن وصفه بـ "المتاهة القضائية" التي تشكل حاجزاً فعلياً أمام وصول المستهلك إلى العدالة. فالصعوبات العملية والتكاليف الباهظة المرتبطة برفع دعوى قضائية ضد طرف أجنبي – من إجراءات التبليغ القضائي الدولي، إلى ترجمة المستندات، إلى صعوبة تنفيذ الحكم الصادر في الخارج – قد تفوق في كثير من الأحيان قيمة التعويض المطالب به. هذه الحقيقة المرة تقوض فعالية الحقوق الموضوعية التي تمنحها أنظمة حماية المستهلك، وتخلق درعاً قضائياً يحتمي به الكثير من البائعين الدوليين. وهذا يؤكد أن الحماية الفعالة للمستهلك في العصر الرقمي لا تكمن فقط في إقرار الحقوق، بل في توفير آليات ميسرة وميسورة التكلفة لتسوية المنازعات، مثل التحكيم الإلكتروني الإلزامي أو إجراءات التقاضي المبسطة للمطالبات الصغيرة العابرة للحدود.

4. الخاتمة: النتائج والتوصيات:

في ختام هذه الدراسة التحليلية للمسؤولية المدنية عن الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة في ضوء التجارة الإلكترونية، يمكن استخلاص مجموعة من النتائج والتوصيات التي تعكس التفاعل المعقد بين القواعد القانونية التقليدية والتحديات التي يفرضها الاقتصاد الرقمي في السياق السعودي.

النتائج

1. لقد نجح المنظم السعودي في إرساء بنية تحتية تشريعية متطورة، تمثلت في صدور نظام المعاملات المدنية الذي قنن قواعد المسؤولية، ونظام التجارة الإلكترونية الذي وضع ضوابط واضحة للتعاملات الرقمية، ونظام الإثبات الذي منح حجية للأدلة الرقمية، مما شكل منظومة متكاملة تهدف إلى تعزيز حماية المستهلك وتحقيق اليقين القانوني.
2. يلاحظ وجود تحول مفاهيمي في أساس المسؤولية عن المنتجات المعيبة، ينتقل تدريجياً من المسؤولية التقليدية القائمة على الخطأ واجب الإثبات، إلى تبني مفاهيم المسؤولية الموضوعية (أو المفترضة) التي تقع على عاتق المنتج، وهو ما يتماشى مع أفضل الممارسات والتوجهات التشريعية العالمية التي تهدف إلى حماية الطرف

الأضعف في العلاقة الاستهلاكية.

3. يُعد "موفر الخدمة" (البائع الإلكتروني) هو الخصم المباشر والمسؤول الأول تجاه المستهلك في النظام السعودي، وهو توجه تشريعي حكيم يبسط إجراءات التقاضي على المستهلك ويحميه من تعقيدات ملاحقة سلسلة التوريد متعددة الأطراف.
4. لا تزال مسؤولية المنصات الإلكترونية كوسيط تكتنفها بعض المناطق الرمادية التي تحتاج إلى تنظيم أكثر تفصيلاً. فالنظام الحالي لم يضع معياراً واضحاً للفصل بين دورها كوسيط فني محايد ودورها كشريك فاعل في العملية التجارية، مما يترك الباب مفتوحاً للاجتهاد القضائي في تحديد مدى مسؤوليتها التضامنية.
5. يشكل الاعتراف الصريح بحجية الأدلة الرقمية في نظام الإثبات السعودي أداة تمكينية فعالة في يد المستهلك، حيث يسمح له بتوثيق كافة مراحل المعاملة الإلكترونية واستخدامها كبينة مقبولة في إثبات دعواه المتعلقة بالغش أو عدم مطابقة المنتج للمواصفات.
6. على الرغم من التطور التشريعي الكبير، تبقى المنازعات العابرة للحدود هي التحدي الأكبر الذي يواجه الحماية القضائية الفعالة للمستهلك، حيث إن الصعوبات الإجرائية والتكاليف المادية للتقاضي الدولي قد تجعل من حقه في التعويض حقاً نظرياً يصعب الوصول إليه عملياً.

التوصيات

بناءً على النتائج المستخلصة، توصي الدراسة بما يلي:

1. توصية تشريعية: دعوة المنظم السعودي إلى استكمال المنظومة التشريعية من خلال إصدار نظام حماية المستهلك الجديد ولائحته التنفيذية، مع ضرورة النص صراحةً على تبني نظام "المسؤولية الموضوعية" (بدون خطأ) للمنتج، وتضمين تعريفات واضحة وشاملة لأنواع العيوب الثلاثة (عيب التصنيع، عيب التصميم، وعيب التحذير والتعليمات)، لتوحيد المفاهيم وتقليص مساحة الاجتهاد.
2. توصية تنظيمية: ضرورة قيام الجهات المختصة، وعلى رأسها وزارة التجارة، بوضع قواعد تنظيمية تفصيلية لتحديد مسؤولية المنصات الإلكترونية، بحيث تفرق هذه القواعد بين دور المنصة كوسيط محايد ودورها كشريك فاعل في العملية التجارية، وفرض التزامات عليها تتناسب طردياً مع درجة تدخلها في المعاملة (مثل خدمات التخزين والشحن والدفع)، وصولاً إلى إمكانية مساءلتها بالتضامن مع البائع في الحالات التي يقتضيها حماية المستهلك.
3. توصية قضائية: تشجيع الدوائر القضائية التجارية على تبني نهج مرن في تطبيق قواعد عبء الإثبات في دعاوى المنتجات المعيبة، وذلك من خلال تفعيل سلطة القاضي في استخلاص القرائن القوية، والنظر في

إمكانية نقل عبء الإثبات إلى المنتج أو البائع ليثبت سلامة منتجه، متى قدم المستهلك بداية بينة معقولة على وجود العيب والضرر، وذلك تحقيقاً لمبدأ توازن القوى بين الخصوم.

4. توصية عملية: العمل على إنشاء وتفعيل آليات بديلة لتسوية المنازعات عبر الإنترنت (Online Dispute Resolution - ODR)، تكون تابعة لجهة محايدة وموثوقة، وتوفر إجراءات سريعة ومبسطة ومنخفضة التكلفة لحل النزاعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية، خاصة تلك العابرة للحدود، لتكون بديلاً عملياً وفعالاً عن إجراءات التقاضي التقليدية الطويلة والمعقدة.
5. توصية في مجال التعاون الدولي: دعوة المملكة إلى قيادة جهود إقليمية أو الانضمام إلى اتفاقيات دولية قائمة تهدف إلى توحيد القواعد الموضوعية والإجرائية المتعلقة بمنازعات التجارة الإلكترونية. إن إبرام اتفاقيات للتعاون القضائي الدولي مخصصة لهذه المنازعات من شأنه أن يسهل بشكل كبير إجراءات الإعلان القضائي، والاعتراف بالأحكام الأجنبية وتنفيذها، وتبادل الأدلة الرقمية بين الدول، مما يساهم في حل "المتاهة القضائية" التي تواجه المستهلك في القضايا العابرة للحدود.
6. توصية في مجال التوعية والتثقيف: إطلاق حملات توعية وطنية مكثفة، تقودها وزارة التجارة بالتعاون مع جمعية حماية المستهلك، تستهدف المستهلكين والتجار على حد سواء. يجب أن تركز هذه الحملات على استخدام الوسائط الرقمية لتبسيط وشرح حقوق المستهلك والتزامات التاجر بموجب الأنظمة الجديدة، وتوضيح آليات تقديم الشكاوى عبر المنصات الرسمية (كتطبيق "بلاغ تجاري")، وكيفية التحقق من موثوقية المتاجر الإلكترونية (عبر منصة "معروف")، مما يرفع من مستوى الوعي القانوني ويقلل من حجم المنازعات.
7. توصية في مجال بناء القدرات القضائية والقانونية: تطوير برامج تدريب متخصصة ومستمرة للقضاة والمحامين والمحكمين، بالتعاون مع المعهد العالي للقضاء والهيئات المهنية، للتعمق في الجوانب الفنية والقانونية لمنازعات التجارة الإلكترونية، بما في ذلك تقييم الأدلة الرقمية، وفهم نماذج عمل المنصات الإلكترونية المعقدة، وتطبيق قواعد الاختصاص القضائي الدولي في البيئة الرقمية، لضمان مواكبة المنظومة العدلية للتطورات التقنية المتسارعة.
8. توصية بإنشاء ضمانات مالية: دراسة جدوى إلزام فئات معينة من موفري الخدمات في التجارة الإلكترونية، خاصة أولئك الذين يبيعون منتجات عالية المخاطر (مثل الأجهزة الطبية أو المكملات الغذائية) أو الذين يتخذون من خارج المملكة مقراً لهم، بتقديم ضمانات مالية أو الحصول على تأمين إلزامي ضد المسؤولية عن المنتجات المعيبة. هذا الإجراء من شأنه أن يوفر مصدراً مالياً مضموناً لتعويض المستهلكين المتضررين في حال تعذر التنفيذ على أصول البائع مباشرة.

5. قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الأنظمة واللوائح السعودية

- نظام المعاملات المدنية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/191) وتاريخ 1444/11/29هـ.
- نظام التجارة الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/126) وتاريخ 1440/11/7هـ.
- اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية، الصادرة بقرار وزير التجارة والاستثمار رقم (49779) وتاريخ 1441/9/2هـ.
- نظام حماية المستهلك، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/51) وتاريخ 1429/6/1هـ (ومشروع النظام الجديد المنشور للاستطلاع).
- نظام مكافحة الغش التجاري، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/85) وتاريخ 1440/7/25هـ.
- نظام الإثبات، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/43) وتاريخ 1443/5/26هـ.
- نظام المحاكم التجارية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/93) وتاريخ 1441/8/15هـ.
- نظام المرافعات الشرعية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/1) وتاريخ 1435/1/22هـ.
- نظام التعاملات الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/18) وتاريخ 1428/3/8هـ.

ثانياً: التشريعات المقارنة

- *Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products.*

ثالثاً: الأبحاث والمقالات العلمية والرسائل الجامعية

- آل قريشه، حمد محمد عبد الله. (2023). "**الاختصاص القضائي في أنظمة التجارة الإلكترونية في النظام السعودي**". مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية.2439-2369 ،(3)39 ،
- بركات، محمد أكرم أحمد. (2021). "**المسؤولية المدنية للمنتج عن أضرار منتجاته المعيبة**". مجلة العلوم السياسية والقانون.345-321 ،(10) ،
- بن عثمان، فاطمة الزهراء. (2020). **الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية**. رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- بن حملة، فوزية. (2022). "**مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة في ظل القانون 05-09 المتعلق بحماية**

المستهلك وقمع الغش". مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية.563-546 ،(3)8 ،

- الدحيات، عماد عبد الرحيم. (2018). "**حماية المستهلك في النظام القانوني السعودي؛ بين الواقع والمأمول: دراسة مقارنة مع القانون المصري**". مجلة دراسات، علوم الشريعة والقانون، 45(العدد 2).
- الشهري، عبد الرحمن بن عبد الله. (2024). "**الضرر في المسؤولية العقدية وفقاً لنظام المعاملات المدنية السعودي**". مجلة كلية الشريعة والقانون بأسيوط.2510-2450 ،(4)36 ،
- عبد ربه، محمد أحمد. (2023). **حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة**. رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة النجاح الوطنية.
- عبد الله صالح، دينا. (2025). "**آليات حماية المستهلك من الغش التجاري في النظام السعودي**". مجلة البحوث الفقهية والقانونية.1415-1371 ،(48)48 ،
- العجلان، عبد العزيز بن سعود. (2023). "**المتجر الإلكتروني ومقتضيات حماية المستهلك**". مجلة قضاء ، 13-80. (30)،
- العمري، نوف بنت فواز. (2022). **المسؤولية الجزائية لموفر الخدمة في التجارة الإلكترونية وفقًا للنظام السعودي**. رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الملك عبد العزيز.
- الغنامي، نايف بن ناشي. (2024). "**حجية الدليل الرقمي في نظام الإثبات السعودي**". مجلة الشريعة والقانون بالقاهرة.1481-1443 ،(43)43 ،
- اليوبي، سارة محمد. (1441هـ/2020م). **المسؤولية المدنية للمنتج عن منتجاته المعيبة: دراسة مقارنة**. رسالة ماجستير، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الملك عبد العزيز.

رابعاً: المراجع الأجنبية

- *Aldmour, R. (2025). Civil Liability for Damages Caused by Artificial Intelligence in Light of Sustainable Development Goals "SDG3, 9 & 16" "A Legal Analysis Within the Saudi Civil Transactions System". Journal of Lifestyle and SDGs Review, 5(5), e06197.*
- *Almalki, A. (2021). Legal Protection for the Consumer in E-Commerce According to Saudi Law (A Descriptive, Analytical, and Comparative Study with the Laws of the United States of America). Beijing Law Review, 12(4), 1131-1147.*
- *Fairgrieve, D., Busch, C., et al. (2024). PRODUCT LIABILITY AND ONLINE MARKETPLACES: COMPARISON AND REFORM. International & Comparative Law Quarterly, 73(2), 477-504.*

خامساً: المصادر الإلكترونية

- وزارة التجارة السعودية، "دليل حقوق وواجبات المستهلك".
- وزارة التجارة السعودية، "دليل التاجر".
- منصة المركز الوطني للتنافسية (استطلاع).
- مواقع ومجلات قانونية متخصصة.

- *Gibson, Dunn & Crutcher LLP. (2024). Contractual Liability and Damages Under Saudi Law: Recent Developments and the Permissibility of Loss of Profit Claims.*
- *Pinsent Masons. (2024). Saudi Arabia's Civil Code: compensation.*