Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human and Social Sciences

مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية بالجزائر

على ضوء القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية

Consumer protection in the field of electronic transactions in Algeria

In light of Law 18-05 related to electronic commerce

عبيب محمد Abib Mohamed1 بوراس محمد Bouras Mohamed2

1 جامعة أحمد بن يحي الونشريسي- تيسمسيلت-، مخبر البحث في تطوير التشريعات الاقتصادية،
Ahmed Bin Yahya Al-Wonsherissi University- Tissemsilt-, College, Research Laboratory in the Development of Economic Legislation
Abib.mohammed@cuniv-tissemsilt.dz

2. جامعة أحمد بن يحي الونشريسي - تيسمسيلت- ، مخبر البحث في تطوير التشريعات الاقتصادية،
Ahmed Bin Yahya Al-Wonsherissi University -Tissemsilt, Research Laboratory in the Development of Economic Legislation
bouras.mohamed@cuniv-tissemsilt.dz

المؤلف المرسل: عبيب محمد Abib mohamed Abib.mohammed@cuniv-tissemsilt.dz

تاريخ الاستلام: 2021-02-01 تاريخ القبول : 2021-06-22

الملخص:

نتناول من خلال هذه الورقة البحثية موضوع حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية في الجزائر من خلال قراءة وتحليل نص القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية والذي سنه المشرع الجزائري من أجل وضع الاطار القانوني المناسب لتنظيم مجال التعاملات الالكترونية في المجال التجاري، وهذا باستنباط أهم القواعد والأدوات القانونية الكفيلة بحماية هذا المستهلك الالكتروني سواء من خلال تحديد وتبيين حقوقه التي نصت عليها بعض المواد من هذا القانون أو من خلال تحديد واجبات المورد الالكتروني وتحديد مسؤولياته.

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، المعاملات الالكترونية، المستهلك الالكتروني، التجارة الالكترونية، المورد الالكتروني.

Abstract:

Through this paper, we address the issue of consumer protection in the field of electronic transactions in Algeria by reading and analysing the text of law 18-05 on electronic commerce, which was enacted by the Algerian legislature in order to establish the appropriate legal framework for regulating the field of electronic transactions in the commercial field, and this is by devising the most important legal rules and tools to protect this electronic consumer, whether by identifying and determining the rights of certain articles of this law or by identifying the supplier with the duties of electronic.

Keywords: Consumer Protection, Electronic Transactions, Electronic Consumer, E-Commerce, E-Supplier

مقدمة:

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال وعلى رأسها شبكة الانترنيت التي غيرت أشكال التواصل بين الناس متجاوزة بذلك مفهومي الزمان والمكان، ومكنت بفضل ميزاتها المتطورة يوما بعد أخر الأفراد من الاتصال ببعضهم عبر مناطق مختلفة من العالم في الوقت ذاته أو في أوقات مختلفة، مما مكنهم من تناقل المعلومات والأخبار وتبادل الأفكار والخبرات وكذا عرض السلع والخدمات وتنشيط المبادلات التجارية وهو ما أدى الى رواج نوع جديد من المعاملات التجارية الالكترونية يصطلح اليوم على تسميته بالتجارة الالكترونية.

هذه الأخيرة وعبر نطاق افتراضي واسع أصبحت تشتمل على أسواق عالمية وشركات تجارية، وموردين ومضاربين ومستهلكين وغيرهم، أين تمكنت السلع والخدمات وما يقابلها من مستحقات مالية من التنقل من بلد لآخر عبر شركات الكترونية وموردين يعرضون وينقلون منتجاتهم ويلبون رغبات وطلبات زبائنهم في أي مكان في العالم بمجرد الولوج الى مواقع الكترونية أو تطبيقات يتسوقون عبرها لاختيار ما يناسبهم وتقدبم الطلبات أو التعاقد من أجل اقتناءها وهو ما يسمى بالاستهلاك الالكتروني.

ان المستهلك الالكتروني وان كان يجد ضالته في مواقع الكترونية عالمية تعرض مختلف أنواع السلع والخدمات المتاحة أو تلك المصنعة بميزات يطلبها هو نفسه، الا أنه لا يتمتع بالحماية الكافية التي تجنبه أنواع الاستغلال والتدليس والغش وغيرها من المخاطر التي قد تؤثر سلبا على صحته أو سلامته، خاصة أنه لا يعرف الطرف الآخر معرفة شخصية كما أنه لم ير سلعته عيانا، وقد ينقاد وراء نزعة استهلاكية تقودها اشهارات مظللة أو حيل نفسية مدروسة لاستدراج المستهلك من أجل اقتناء سلع وخدمات والاقتناع

بها، بالإضافة الى أن هذا المستهلك يمثل الحلقة الأضعف في سلسة الانتاج والمبادلات التجارية، تنقصه غالبا الخبرة والدراية مقارنة بمنتجين وموردين أكثر قوه وحرفية ما قد يجعله في كثير من الأحيان يقع ضحية ممارسات تجارية غير نزيهة وهو الأمر الذي جعل التشريعات المختلفة تتدخل لإعادة التوازن لأطراف هذه المعاملات الالكترونية بإعطاء المزيد من الحقوق للمستهلك وحمايته من الشروط التعسفية، وفرض بعض القيود على الموردين من أجل توفير الحماية اللازمة والضرورية للمستهلك الالكتروني، وزرع الثقة والأمان في عالم التجارة الالكترونية. ومن أبرز هذه التشريعات التي تدخلت لحماية المستهلك بصفة عامة، نذكر قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 39/248 العام 1985 (معدل عام 1999) المتضمن المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، بالإضافة الى جهود المنظمات الدولية والاقليمية لحماية المستهلك كالمنظمة الدولية للمستهلك(CI) والاتحاد العربي لحماية المستهلك وغيرهما.

أما على الصعيد الوطني فان المشرع الجزائري وبالرغم من أنه لم يؤسس لنص قانوني خاص لحماية المستهلك الالكتروني بشكل خاص إلا أنه لم يدخر جهدا لحماية المستهلك في صورته التقليدية سواء من خلال نصوص عامة كنص القانون المدني مثلا، أو نصوص قانونية خاصة كنص القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وبالرغم من أن هذه القواعد التقليدية لا تتلاءم بطبيعة الحال مع مقتضيات التجارة الالكترونية باعتبارها ذات علاقات عابرة للحدود قد تتضمن أطرافا أجنبية وغيرها من الخصوصيات إلا أننا نستطيع استنباط بعض القواعد القانونية لحماية المستهلك الالكتروني وهذا بالرجوع الى ما تضمنه القانون 18-05[1] المتعلق بالتجارة الالكترونية.

ان أهمية هذا البحث تظهر من خلال استخراج تلك الأدوات القانونية والآليات التي يمكن الاعتماد عليها من أجل توفير الحماية القانونية للمستهلك الجزائري في عقود التجارة الالكترونية، كما تظهر أهمية البحث كذلك في ضرورة تطوير وتشجيع المعاملات والمبادلات التجارية الالكترونية في الجزائر باعتباره قطاعا واعدا يشكل اضافة للفرد وللاقتصاد الوطني؛ وذلك لا يتأتى طبعا الا من خلال زرع الثقة والأمان في هذا الميدان والذي يكون بفرض منطق العدالة والقانون وحماية الحقوق وتحديد الواجبات وهو ما نحاول الوصول اليه في هذا البحث انطلاقا من قراءة وتحليل مواد القانون 18-05 سالف الذكر لاستخلاص أهم وسائل حماية المستهلك الالكتروني سواء من خلال تحديد حقوقه أو من خلال تحديد مسؤوليات وواجبات المورد الالكتروني وهذا انطلاقا من الاشكالية التالية :

ماهي أهم الآليات القانونية التي ضمنها المشرع الجزائري في قانون التجارة الالكترونية لضمان حماية المستهلك الالكتروني ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية نتبع الخطة التالية :

المحور الأول: الاطار المفاهيمي لحماية المستهلك الالكتروني.

المحور الثاني: تحديد واجبات المورد الالكتروني كآلية لحماية المستهلك.

المحور الثالث: تحديد حقوق المستهلك الالكتروني كآلية لحمايته.

المحور الأول: الاطار المفاهيمي لحماية المستهلك الالكتروني

من أجل الاحاطة بموضوع حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الالكترونية وجب بداية التطرق الى مفهوم المستهلك الالكتروني وكذا مفهوم حماية المستهلك.

أولا- مفهوم المستهلك الالكتروني:

قبل الحديث عن المستهلك الالكتروني نعرج أولا الى مفهوم المستهلك بصفة عامة باعتبار هذا الأخير هو الأصل المفاهيمي، وانما الاختلاف يكمن في طبيعة المعاملات العقدية والتي تتم عبر وسيلة الكترونية.

1- مفهوم المستهلك:

عرفه المشرع الجزائري من خلال المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش بأنه: "كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيطي أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به "[2]، حيث حصر تعريف المستهلك على الشخص الطبيعي ولم يكتف بتعريف المنتوج أو الخدمة بأنها تلك المعدة للاستعمال النهائي بل والوسيطي أيضا.

أما في القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش فقد أعاد المشرع تعريف المستهلك من خلال المادة 03 الفقرة 01 بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة

موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به "[3] حيث نرى من خلال هذه المادة أن المشرع استدرك تعريفه للمستهلك وعدله ليشمل الى جانب الشخص الطبيعي الشخص المعنوي كذلك، ليصبح هذا الأخير مشمولا أيضا بالحماية القانونية باعتباره مستهلكا وهو ما ذهب اليه التشريع المقارن .

وفي حكم صادر بتاريخ 21 ديسمبر 1982 عن محكمة الاستئناف الانجليزية اعتبرت هذه الأخيرة كل من الحكومتين الاسبانية والفرنسية بمناسبة عقد أمضياه مع شركة سيارات بمثابة مستهلكتين(في مقام المستهلك) ومن ثم فقد قضت ببطلان الشروط غير المعقولة في العقد والتي تحرم المستهلك (اسبانيا وفرنسا) من حقهما في الرجوع على الشركة بثمن السيارات[4].

كما تراجع المشرع الجزائري من خلال هذا التعريف عن اعتبار الأشخاص الذين اقتنوا خدمة أو سلعة للاستعمال الوسيطي كمستهلكين باعتبار أن المفهوم الجديد للمستهلك انما ينحصر في أولئك الذين تتجه رغبتهم للاستعمال النهائي وفقط، وانما أخرج الفئة الأولى من دائرة المستهلكين لأن رغبتهم تتجه الى الحصول على سلع أو خدمات بغية تحويلها أو دمجها أو بيعها وهو ما ينطبق على مفهوم المحترف كما نص على ذلك القانون التجاري.

أما في الفقه فقد جاء تعريف المستهلك بأنه ذلك الشخص الذي و لأجل احتياجاته الشخصية غير المهنية، يصبح طرفا في عقد للتزويد بالسلع والخدمات، وأنه كذلك كل شخص يتعاقد بعروض استهلاك[5]، كما أنه كل "من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية، وحاجيات من يعولهم، وليس بهدف إعادة بيعها، أو تحويلها أو استخدامها في نطاق نشاطه المهني"[6] وجميع هذه الآراء الفقهية تصب في اطار ما يسمى بالمفهوم الضيق للمستهلك، أما المفهوم الموسع فهو الذي يشمل كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية[7]، وهو ما نستبعده من نطاق هذه الدراسة باعتبار أن المشرع الجزائري قد أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك.

2- مفهوم المستهلك الالكتروني: عرف المشرع الجزائري المستهلك الإلكتروني في المادة 06 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من مورد الكتروني بغرض الاستخدام النهائي"[8]، وبهذا نجد أن المشرع الجزائري أدخل في مفهوم المستهلك الالكتروني كل شخص طبيعي أو معنوي وهو ما يمكن الأشخاص المعنوية من الحماية القانونية للمستهلك شريطة أن يكون الاقتناء للاستهلاك النهائي.

كما عرف المشرع المورد الالكتروني باعتباره الطرف الثاني في العقد في نفس المادة 06 بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير للسلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الالكترونية"[9]

أما من الناحية الفقهية فالمستهلك الالكتروني هو "ذلك الشخص الذي يبرم عقود الكترونية مختلفة من شراء وإيجار وقرض وانتفاع وغيرها من العقود بغرض توفير ما يحتاجه من سلع وخدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية دون أن يكون الغرض من ذلك هو إعادة تسويقها ودون أن تتوافر لديه الخبرة الفنية لمعالجة هذه الأشياء وإصلاحها"[10]، إذن فالمستهلك الالكتروني يدخل ضمن نفس دائرة الحماية القانونية التي يتمتع بها المستهلك العادي مع الأخذ بعين الاعتبار كل القواعد الخاصة المتعلقة بالعقد الالكتروني[11] .

ثانيا- مفهوم حماية المستهلك الالكتروني:

تنشأ بين المورد والمستهلك الالكترونيين علاقة تعاقدية ذات طبيعة خاصة نظرا للوسيلة الالكترونية المستخدمة، وغالبا ما تكون هذه العلاقة غير متكافئة باعتبار أن المستهلك يعد الطرف الضعيف مقابل مورد يتمتع بالخبرة والحرفية، لذلك وجب اعادة التوازن لهذه العلاقة العقدية بحماية المستهلك الالكتروني، ومصطلح حماية المستهلك من المصطلحات الحديثة نسبيا والتي ظهرت مع تحول غالبية الدول الى ما يسمى باقتصاد السوق وظهور جمعيات ومنظمات تدافع عن حقوق المستهلك وتنشر الوعي بين أفراد المجتمع، وتعرف هذه الحماية بشكل عام بأنها: "الحفاظ على حقوق المستهلك وحمايته من الغش والاحتيال أو شراء بضائع مغشوشة باستخدام أدوات شبكة الانترنيت التي تستطيع الوصول إلى كل مكان وتمارس تأثيرا يتجاوز أحيانا الأدوات التقليدية في الواقع "[12] فهي إذن تسخير أدوات قانونية وآليات للحفاظ على حقوق المستهلك الالكتروني

وضمان حصوله عليها وأساس هذه الحماية هو عدم التكافؤ بين التاجر المحترف والمستهلك.

كما عرفها الفقيه لورانس (laurence) كذلك بأنها: "المجهودات التي تبذل لوضع المشتري على قدم المساواة مع البائع، فالمستهلكين يرغبون في معرفة ما الذي يشترونه وما الذي يأكلونه، وماهي مدة صلاحية المنتوج المستعمل، وما اذا كان المنتوج آمنا عند استخدامه من طرف المستهلك وغير ضار بالبيئة وما الى ذلك فضلا على أن المستهلكين لا يريدون أن يخدعوا أو يغرر بهم "[13] أي هي كل الجهود المادية والقانونية المبذولة للحفاظ على حقوق المستهلك من المخاطر التي غالبا ما تنطوي عليها العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها.

أما حماية المستهلك الالكتروني فتعرف بأنها "حفظ حقوق المستهلك وضمان حصوله عليها في تعاملاته التجارية الإلكترونية"[14] أي هي الحماية المقصورة على مجال التعاملات الالكترونية والتي تتمتع بطبيعة خاصة ومعقدة نظرا لما تحتويه من عقود نوعية وعلاقات متشعبة قد يكون أطرافها من الأجانب.

المحور الثاني: تحديد واجبات المورد الالكتروني ومسؤولياته كآلية لحماية المستهلك

نستشف من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية العديد من الأدوات القانونية والأحكام الخاصة لحماية المستهلك عبر البيئة الرقمية من خلال ما اشترطه المشرع على المورد الالكتروني من واجبات وما حمله من مسؤوليات والتي يمكن تقسيمها الى فئتين: فئة الواجبات التنظيمية أو المتعلقة بالتجارة الالكترونية كنشاط تجاري، وفئة أخرى من الواجبات تتعلق أصلا أو مباشرة بالمستهلك الالكتروني، ويمكن التطرق لها كالآتي :

أولا- واجبات المورد المتعلقة بالتجارة الالكترونية:

أورد المشرع الجزائري في مواد مختلفة عبر هذا النص القانوني جملة من الواجبات والمسؤوليات والتي يتقيد بها المورد الالكتروني ونذكر منها:

1- اشترط المشرع في المادة 09 من خلال الفصل الثاني الموسوم بـ " شروط ممارسة التجارة الالكترونية" الزامية انشاء بطاقية وطنية للموردين الالكترونيين لدى المركز الوطني للسجل التجاري تضم كافة الموردين الالكترونيين المسجلين في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية أي شرط انتماء المورد لهذه البطاقية وهو ما يعتبر حماية للمستهلك الالكتروني والذي أقر المشرع بوضع هذه البطاقية عن طريق الاتصالات الالكترونية في متناوله وهو من باب الاعلام ومعرفة أسماء ونشاطات الموردين.

2- اشترط المشرع على المورد الالكتروني أن يوثق كل معاملاته الالكترونية في المجال التجاري بعقد الكتروني يطلع عليه المستهلك الالكتروني ويصادق عليه، وهو ما يضمن الاثبات للمستهلك في حالة أي نزاع ويحمي حقوقه.

3- في هذا النص القانوني المتعلق بالتجارة الالكترونية نجد أن المشرع أحال المورد الالكتروني الى الخضوع للتشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال الأنشطة التجارية وحماية المستهلك، وهذا يدل أن المشرع قد أحل كل القضايا والنزاعات في مجال التجارة الالكترونية بصفة عامة، أو في تلك المتعلقة بحماية المستهلك بصفة خاصة الى النصوص التقليدية وهو ما يضمن حماية أكبر للمستهلك الالكتروني، بالإضافة الى جعل كل الممارسات التجارية الالكترونية خاضعة رقابة ضباط وأعوان الشرطة القضائية وكذا أعوان الرقابة التابعون للإدارات المكلفة بالتجارة .

وعليه ومن خلال هذه النصوص نجد أن المشرع ألزم المورد الالكتروني بجملة من الواجبات كشرط الانضمام الى البطاقية الوطنية للموردين الالكترونيين بالإضافة الى شرط توثيق كل المعاملات الالكترونية بواسطة عقود الكترونية يصادق عليها المستهلك الالكتروني من أجل عدم ضياع حقوق كافة الأطراف بالإضافة الى احالة النشاط التجاري للمورد الالكتروني الى النصوص التنظيمية المعمول بها في المجال التجاري ومجال حماية المستهلك، ومنه يمن القول بأن تدخل المشرع لتقين أو تحديد مسؤوليات المورد الالكتروني وواجباته يعد بمثابة الأليات القانونية لحماية المستهلك في مجال عقود التجارة الالكترونية.

ثانيا- واجبات المورد المتعلقة بالمستهلك الالكتروني:

كما نجد أن المشرع حدد أيضا واجبات المورد المتعلقة بالمستهلك والتي نذكر منها :

1- حرصا منه على حماية المستهلك الالكترونية من العروض التضليلية، اشترط المشرع على المورد الالكتروني أن يقدم عرضه بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة من أجل توصيل فكرة العرض للمستهلك، كما اشترط أن يتضمن العرض على الأقل بعض المعلومات الكفيلة بإعلام المستهلك الالكتروني وتنويره: كرقم التعريف الجبائي والعناوين المادية والالكترونية ورقم الهاتف ورقم سجله التجاري وطبيعة وخصائص وأسعار السلع أو الخدمات وحالة توفر السلعة أو الخدمة ووصف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الالكترونية، شروط وآجال العدول عند الاقتضاء، موعد التسليم وسعر المنتوج وغيرها، وتجدر الاشارة الى أن الإعلام الالكتروني يعرف بأنه: "التزام قانوني يسبق إبرام العقد الإلكتروني يلتزم بموجبه أحد الطرفين الذي يملك معلومات جوهرية فيما يخص العقد المزمع إبرامه وتقديمها بوسائل إلكترونية في الوقت المناسب وبكل شفافية وأمانة للطرف الآخر الذي لا يملك العلم بها بوسائله الخاصة" أي أنه التزام قبل التعاقد ويستمر بعده بهدف تبصير المستهلك بكل المعلومات التي تتعلق بعملية البيع عبر شبكة الانترنيت من أجل إعطاء المستهلك الخيار في اتخاذ القرار المناسب لحاجاته"[15]

2- أوجب المشرع من خلال المادة 12 منه وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الالكتروني من أجل العلم والدراية وهذا خلال مراحل تنفيذ الطلبية كما يمكن للمستهلك من التحقق من تفاصيل الطلبية لاسيما فيما يخص ماهية المنتوج وسعره والكميات المطلوبة، كما نصت على ذلك المادة 12، وحرصا منه على سلامة ارادة المستهلك نبه المشرع على وجوب أن يكون الاختيار الذي يقوم به هذا الأخير معبرا عنه بصراحة، وأن لا تخضع ارادة المستهلك الالكتروني الى تأثير على رغبته واختياره أو أي نوع من أنواع التوجيه مإيهام المستهلك بأن الكمية محدودة أو العرض محدود المدة وغيرها من أشكال التوجيه. أو أن المنتوج موصى به من طرف الأطباء وكذا.

3- أوجب المشرع على المورد الالكتروني من خلال (المادة 13) أن يضمن أي عقد الكتروني معلومات وشروط من شأنها اعلام المستهلك وحمايته وتنوير رأيه عند قراءته للعقد ويجعله متثبتا من قراراته، ويبعد عنه كل لبس يمكن أن يقع ضحيته، وهذا كشروط فسخ العقد، الجهة القضائية المختصة في حالة النزاع، شروط إعادة المنتوج ومعالجة الشكاوى والبيع بالتجريب، مدة العقد وغيرها.

وهو ما اتجه اليه الفقه أيضا، حيث أن الالتزام بالإعلام هو: "التزام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل متنور على علم بكافة تفصيلات هذا العقد، وذلك بسبب ظروف واعتبارات معينة قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو صفة أحد طرفيه، أو طبيعة محله أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على أحدهما أن يلم ببيانات معينة، أو يحتم عليه منح ثقة مشروعة للطرف الآخر، الذي يلتزم بناء على جميع هذه الاعتبارات بالالتزام بالإدلاء بالبيانات"[16].

4- ألزم المشرع في الفصل الخامس المعنون بـ " واجبات المورد الالكتروني ومسؤولياته " المورد بجملة من الواجبات على رأسها حسن تنفيذ العقد دون المساس بحق المستهلك الالكتروني في الرجوع ضده، تزويد المستهلك في كل الحالات بنسخة الكترونية من العقد وله أن يطلب النسخة الورقية، تسليمه فاتورة خاصة بالمنتج أو الخدمة كما يسلم له وجوبا نسخة من وصل الاستلام، بالإضافة الى تشديده على آجال التسليم تحت طائلة ثبوت حق ارجاع المنتج الذي يصل خارج الآجال المتفق عليها بنص العقد خلال 04 ايام عمل ابتداء من يوم التسليم الفعلي للنتوج دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر وهذا حسب نص المادة 22 مع ارجاع المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإعادة ارسال المنتوج، وهذا كله من أجل حماية المستهلك

الالكترونية باعتباره أضعف طرف في هذا النوع من العقود التجارية.

5- نص المشرع في صلب النص على العقوبات المخصصة للجرائم والأفعال الماسة والتي تسبب ضررا للمستهلك وكل الجرائم والافعال المعاقب عليها في مجال التجارة الالكترونية والتي تتراوح بين الغرامات المالية والغلق والشطب من السجل التجاري والتعليق التحفظي.

كانت هذه جملة الالتزامات التي أورده المشرع الجزائري في قانون التجارة الالكترونية والتي وضعها على عاتق المورد الالكتروني لصالح المستهلك الالكتروني ابتداء من طريقة العرض التي يجب أن تكون مرئية ومسموعة ويستطيع المستهلك فهمها لاسيما شرط تضمينها معلومات معينة من أجل اعلام المستهلك الالكتروني وتنويره، بالإضافة الى وضع الشروط التعاقدية بين أيدي المستهلك من أجل العلم والدراية، وتضمين العقد كل المعلومات التي تفيد اعلام المستهلك لاسيما شروط اعادة المنتوج والبيع بالتجريب وغيرها، كما ألزمه بحسن تنفيذ العقد دون المساس بحق المستهلك الالكتروني في الرجوع ضده مع تزويد هذا الأخير في كل الحالات بنسخة الكترونية من العقد، كما نص على عقوبة الحاق الضرر بالمستهلك.

المحور الثالث: تحديد حقوق المستهلك الالكتروني كآلية لحمايته

أكد الميثاق الدولي لحقوق المستهلك على حقوق هذا الأخير وهي ثمانية حقوق نلخصها كما يلي : حق السلامة، حق الاختيار، حق المعرفة، حق إبداء الرأي، حق التعويض، حق إشباع الحاجات الأساسية، حق التثقيف وحق الحياة في بيئة صحية [17]

أما في القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية فقد أكد على حقوق عامة معروفة وطبيعية وأخرى خاصة كحق العدول عن الشراء الذي هو حق ثابت للمستهلك الالكتروني والذي يعتبر حقا غريبا عن العقود التقليدية ونذكر ذلك:

أولا- الحقوق العامة للمستهلك الالكتروني:

1- نصت المادة 14 من القانون على حق المستهلك الالكتروني في طلب ابطال العقد والتعويض عن أي ضرر قد يلحق به أو حقه في المطالبة بإرجاع الثمن في حالة عدم توفر المنتوج في المخزون، وكذا في حالة افتقار العقد الى احد المعلومات المنصوص عليها سابقا، أو في حالة عدم وجود عقد تجاري أصلا.

كما أن المادة 15 نصت على ضرورة دفع ثمن المنتوج في حالة توفر المنتوج في المخزون، مع ارجاع الثمن للمستهلك اذا تم الدفع قبل ذلك مع مراعاة الحق في التعويض.

2- أما فيما يخص الاشهار الالكتروني فقد أفرد المشرع الفصل السابع وأسماه بـ"الاشهار الالكتروني" حيث نص خلاله على شروط هذا الاشهار لا سيما خلوه من أي تضليل أو غموض، كما أكد على ضرورة احترام رغبة المستهلك في عدم تلقي أي اشهار دون طلب مبررات لذلك بالإضافة الى عدم ارسال أي استبيانات مباشرة للمستهلك الذي لم يبد موافقته المسبقة لتلقي استبيانات مباشرة عن طريق الاتصال الالكتروني. وهو من أجل احترام خصوصية المستهلك واحترام رغبته في عدم الانخراط في قضايا متعلقة بالإشهار أو الاستبيانات.

3- حدد المشرع في المادة 03 من القانون 18-05 أنواع المعاملات الالكترونية التي لا يمكن أن تكون بحال من الأحوال موضوعا للتجارة الالكترونية وهذا من أجل حماية المستهلك والحرص على سلامته، وقد عددها المشرع على سبيل الحصر فيما يلي :

تمنع كل معاملة عن طريق الاتصالات الالكترونية تتعلق فيما يأتي:

- لعب القمار والرهان و اليانصيب
- المشروبات الكحولية والتبغ.
- المنتجات الصيدلانية
- المنتجات التي تمس بحقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية
- كل سلعة أو خدمة محضورة بموجب التشريع المعمول به
- كل سلعة أو خدمة تستوجب إعداد عقد رسمي

ثانيا- الحقوق الخاصة للمستهلك الالكتروني:

يتمتع المستهلك الالكتروني على عكس المستهلك التقليدي بحقوق خاصة فرضتها طبيعة المعاملات العقدية

الالكترونية وهو ما دفع المشرع على النص على أدوات قانونية كفيلة بحماية هذا النوع من الحقوق حيث نذكر:

1- نص المشرع على حق المستهلك في ارجاع أي غرض يراه غير مطابق للطلبية التي تعاقد لأجلها أو في حالة كان الغرض الواصل الى المستهلك معيبا، كما نص على بعض الترتيبات الخاصة بهذا الموضوع مأن يكون ارجاع الغرض في غلافه الأصلي في مدة لا تتجاوز 04 أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج مع الاشارة الى سبب الرفض، في حين ألقت المادة 23 تكاليف هذا الارجاع على عاتق المورد مع الزامه باستبدال أو اصلاح أو تسليم جديد موافق للطلبية أو الغائها نهائيا مع ارجاع المبالغ المدفوعة خلال 15 يوما دون الاخلال بإمكانية مطالبة المستهلك بالتعويض عن أي ضرر قد يلحق به معنويا أو ماديا.

ونظرا لطبيعة العقد الالكتروني لكونه من العقود المبرمة عن بعد أقرت غالبية التشريعات أهم ضمان تشريعي يميز العقود الالكترونية وهو "حق العدول عن تنفيذ العقد" وهذا بدون ذكر الأسباب (أو مع الاشارة اليها حسب القانون الجزائري) وبدون دفع أي مصاريف أو مخالفات سوى ما تعلق بمصاريف إرجاع السلعة ، ويعرف حق العدول في الفقه الفرنسي بأنه :" بمثابة الإعلان عن إرادة مضادة يعتزم من خلاله المتعاقد الرجوع عن إرادته وسحبها، واعتبارها كأن لم تكن، وذلك بهدف تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل "[18] كما عرفه البعض على أنه "أمر عارض محقق الوقوع يرد على العقود اللازمة فيفقدها اللزوم أثناء مدة الخيار، و به يستطيع أحد المتعاقدين أو كلاهما فسخ العقد أو إجازته بإرادته المنفردة "[19]

أما في التشريع الفرنسي على سبيل المثال، والذي نص في المادة 20/121 من قانون الاستهلاك الفرنسي على حق المستهلك في العدول عن العقد في أجل 7 أيام (04أيام عمل في القانون الجزائري) من تاريخ استلام المنتج ويمدد الأجل إلى 03 أشهر في حالة عدم تلقي المستهلك من البائع كل أو بعض المعلومات الأساسية التي نصت عليها المادة 19/121 من نفس القانون، أكد المشرع مرة أخرى ومن خلال هذا القانون على أهمية وضرورة حماية المعطيات الشخصية للمستهلكين وحرص على أن يجمع المروج البيانات الضرورية فقط لإتمام المعاملات التجارية وهذا بعد الحصول على موافقة المستهلك مع الزامية ضمان أمن نظام المعلومات وسرية البيانات التي يحدد التشريع والتنظيم كيفية تخزينها حسب المادة 26.

2- و من أجل ضمان سرية البيانات وسلامتها وأمن تبادلها وفي مجال الدفع الالكتروني (وهو ما يعود طبعا بالنفع على المستهلك الجزائري). فقد أخضع المشرع منصات الدفع الالكتروني المنشأة والمستغلة لرقابة بنك الجزائر في المادة 29 من نفس القانون.

كما جاءت الأدوات القانونية لحماية نظام الدفع الالكتروني في القانون 07/05 المؤرخ في 2005/12/28 حيث نص في المادة 12 منه " يسهر بنك الجزائر على توفير الأمن المادي والمنطقي للبنية الأساسية الخاصة بأنظمة الدفع كما يتأكد من توفير أمن وسائل الدفع من غير العملة النقدية في هذا المجال . وفي حالة ما إذا اعتبر بنك الجزائر بأنه لا يتوفر في إحدى وسائل الدفع على الضمانات الأمنية الكافية يمكن أن يطلب من الجهة التي تصدر اتخاذ إجراءات ملائمة لمعالجة الأمر ، وفي حالة عدم تطبيق هذه التوصيات يمكنه بعد استشارة السلطة المكلف بالمراقبة اتخاذ قرار توقيف إدخال وسيلة الدفع المعينة في النظام. يتعين على بنك الجزائر بصفة خاصة التأكد من أمن بطاقات الدفع ومتابعة إجراءات توفير شروط الأمن التي قامت بها الجهات التي تصدرها وكذا التجار ومتابعة إحصائيات التدليس والتطورات في مادين التكنولوجيا التي قد تؤثر على أمن بطاقات الدفع "[20] ، وهكذا نرى أن المشرع الجزائري أعطى ضمانة أخرى للمستهلك الالكتروني من خلال حماية نظام الدفع الالكتروني وحماية معاملاته المالية الالكترونية.

وعليه يمكن القول أن المشرع الجزائري أوجد جملة من الآليات القانونية لحماية المستهلك من خلال تحديد حقوقه العامة والخاصة في مجال المعاملات الالكترونية ابتداء من جملة الحقوق الخاصة حيث نص المشرع على حق العدول عن العقد ونص على شروطه وكيفياته بالإضافة الى حقه في حماية معطياته الشخصية وفق ما تقتضيه القوانين. الى حقوق عامة كحقه في طلب ابطال

العقد والتعويض عن أي ضرر قد يلحق به بالإضافة الى حقه في خلو الاشهار من أي تضليل أو غموض و احترام رغبته عدم تلقي أي اشهار و من أجل حمايته منع المشرع التعامل في مواد حددها على سبيل الحصر.

خاتمة:

يعتبر موضوع حماية المستهلك في مجال التجارة الالكترونية من المواضيع المهمة بالنسبة لبعث الثقة والأمان في هذا النوع من التجارة هذ من جهة ومن جهة أخرى لبسط الحماية الكافية على المستهلك من مخاطر التعاملات الالكترونية مقارنة بالتجارة التقليدية بوصفه الطرف الأقل خبرة والذي تنقصه الدراية والمعرفة الكافية ناهيك عن ظروف تعاقده التي تدفعه الى اقتناء سلعة بدون اتصاله المادي بها أو مشاهدتها عيانا سواء كانت تدفعه لذلك حاجة ملحة أو رغبة استهلاكية جامحة.

ولأن الأحكام القانونية التقليدية في الجزائر كالقانون المدني أو القانون 09-03 المعدل والمتمم بالقانون 18-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش غير كافية، سعى المشرع الجزائري بمناسبة تنظيمه لأحكام التجارة الالكترونية الى تضمين هذا الأخير الأدوات القانونية والأحكام القاضية ببسط الحماية على المستهلك في مجال التجارة الالكترونية من خلال تحديد واجبات المورد الالكتروني أولا وكذا من خلال تحديد حقوق المستهلك الالكتروني ثانيا.

قائمة المراجع:

• القوانين والمراسيم

1-القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر، رقم 15 المؤرخة في 08 مارس 2009

2-الأمر رقم (75-58) المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المعدل بالقانون رقم (05-10) المؤرخ في 20 يونيو 2005،المتعلق بالقانون المدني، ج.ر،(العدد44 الصادرة بتاريخ 26 يونيو 2005).

3-المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 1990/01/30 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، ج ر عدد 05 المؤرخة في 1990/01/31 ، أ ع ح، المطبعة الرسمية، الجزائر، سنة 1990.

•الكتب:

1-عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، ج1، د.ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر،2002.

2- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، ط1 منشأة المعارف، الاسكندرية، مصر، سنة 2008.

3- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، ط2، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، .2012

4-محمد حسن الحسني، حماية المستهلك الالكتروني في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012.

5-غازي بن فهد بن غازي المزيني، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2018.

• المقالات:

1-جابر جميلة، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر المجلد01- العدد10، 2014.

• الاطروحات:

1-زعبي عمار، حماية المستهلك في الجزائر، نصا وتطبيقا، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008.

2-بن غيدة إيناس، الحماية المدنية للمستهلك في العقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة تلمسان،2015/2014.

3-إسماعيل قطاف، العقود الالكترونية وحماية المستهلك ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق، جامعة الجزائر ،2006/2005،

• المداخلات:

1-زروق يوسف، العيداني محمد، مظاهر حماية المستهلك الالكتروني في الجزائر من خلال القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي حول: حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية وخصوصياته في المنتجات الذكية (29-30 أكتوبر2019). جامعة المسيلة، الجزائر.

• مواقع الانترنيت:

1-قانون الأونسترال النموذجي بشأن التجارة الالكترونية مع الـــــــدليل التشـــــــريعي (1996)، منشـــــــورات الأمـــم المتحـــدة ،د س ن ، منشـــور علـــى الموقـــع http//www.unictral.org، تـاريخ التصـفح: (2020/12/15 الساعة 14:22).

. الهوامش:

[1]-القانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية، ج ر، عدد28 صادرة بتاريخ 16 مايو 2018.

[2]-المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 1990/01/30 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، ج ر عدد 05 المؤرخة في 1990/01/31، الأمانة العامة للحكومة، المطبعة الرسمية، الجزائر، سنة 1990م

[3]-المادة 03 من القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المؤرخ في 25 فبراير 2009،ج ر، عدد 15 سنة 2009.

[4]- محمد حسن الحسني، حماية المستهلك الالكتروني في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة ،2012، ص33.

[5]- عمر محمد عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك، ط2، منشأة المعارف الاسكندرية، مصر ، 2008 ص 22-23

[6]- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، ج1، د.ط، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2002،ص 138.

[7]-صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09: المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة1، 2014، ص34

[8]-القانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية ر ، عدد28 صادرة بتاريخ 16 مايو 2018.

[9]- القانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية، مرجع سابق.

[10]-جابر جميلة، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة،المجلد01، العدد10،2014

[11]- زروق يوسف، العيداني محمد، مظاهر حماية المستهلك الالكتروني في الجزائر من خلال القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي حول: حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية وخصوصياته في المنتجات الذكية (29-30 أكتوبر2019). جامعة المسيلة، الجزائر.

[12]- ايمادالو سهام، لحسن ليلى، حماية المستهلك الالكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الرحمان ميرة، 2013/2012، ص 14.

[13]- زعبي عمار، حماية المستهلك في الجزائر، نصا وتطبيقا، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008، ص 03.

[14]- غازي بن فهد بن غازي المزيني، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض ، المملكة العربية السعودية، 2018، ص 130.

[15]-جابر جميلة، حماية المستهلك في العقود الالكترونية، مرجع سابق، ص 164.

[16]- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، ط2، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2012، ص55.

[17]-تمت المصادقة على الميثاق الدولي لحقوق المستهلك في شهر أفريل من عام 1985 لدى هيئة الأمم المتحدة .

[18]- عمر محمد عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك، ط1، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2008 ص 76 .

[19]- بن غيدة إيناس، الحماية المدنية للمستهلك في العقود الإلكترونية، مرجع سابق ،ص116.

[20]- جابر جميلة ،حماية المستهلك في العقود الإلكترونية ، مرجع سابق ،ص 167.