معارف
ISSN 1112-7007
EISSN 6804 -2600
المجلد 16/ العدد 2 (ديسمبر 2021): ص.ص: 113-129

التسليم في عقد البيع الإلكتروني كآلية قانونية لحماية المستهلك

Delivery in the electronic sales contract As a legal mechanism for consumer protection

ط.د. عبد الرحمان بليلة*

جامعة البويرة، مخبر الدولة والإجرام المنظم، مقاربة قانونية وحقوقية بأبعاد اقتصادية واجتماعية، الجزائر، alifarid1962@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/10/01؛ تاريخ القبول: 2021/12/09؛ تاريخ النشر: 2021/12/31

ملخص:

إن موضوع التسليم في عقد البيع الإلكتروني كوسيلة مباشرة لحماية المستهلك الإلكتروني حظيت بأهمية بالغة في التشريعات الحديثة، حيث يعتبر التزام المورد الإلكتروني بتسليم المنتوج للمستهلك من أهم التزامات عقد البيع الإلكتروني، وجوهر عملية التسليم لا يقف عند حد الالتزام بالمبيع بل تتبعه خصوصيات متعلقة بالتسليم الإلكتروني، منها ما تعلق بالتسليم عن بعد في بيئة لا مادية عبر شبكة الأنترنت مثل البريد الالكتروني وبسرعة فائقة، وتطرق المشرع الجزائري إلى تنظيم أحكام خاصة بالتسليم في البيع الالكتروني منها تحديد مدة التسليم وأثر تخلفها ونفاذ المنتوج في مخازن المورد مما ينتج عنها فسخ العقد بإرادة المستهلك الالكتروني ورد ثمن المنتوج مع التعويض أو يلجأ إلى التنفيذ المماثل.

كلمات مفتاحية: المورد الالكتروني؛ المستهلك الالكتروني؛ القواعد العامة؛ الحماية؛ التنفيذ المماثل.

Abstract:

The issue of delivery in the electronic sales contract as a direct means to protect the electronic consumer has been of great importance

* المؤلف المرسل.

in modern legislation.

where the commitment of the electronic supplier to deliver the product to the consumer is one of the most important requirements of the electronic sales contract, and the essence of the delivery process does not stop at the limit of the commitment to the sale, but is followed by specifics related to electronic delivery, including those related to remote delivery in a non-physical environment via the Internet such as e-mail and at high speed.

and the Algerian legislator touched on the regulation of special provisions for delivery in electronic sales, including determining the delivery period and the effect of its delay and the product's expiry in the supplier's stores, which results in the termination of the contract by the will of the consumer Electronic refund of the price of the product with compensation or resort to similar implementation.

Keywords: electronic supplier; electronic consumer; General rules; protection; similar implementation.

مقدمة:

يعد التسليم في عقد البيع الإلكتروني من أهم الالتزامات التي تنفذ عن بعد ولا يختلف مفهومه عن التسليم في البيع التقليدي، حيث وفقا للمادة 367 من القانون المدني الجزائري يوضع المبيع تحت تصرف المشتري سواء كان المبيع رقميا أو ماديا حتى يتمكن هذا الأخير من حيازته، وكذا الانتفاع به دون مانع أو عائق، ويتم التسليم حسب طبيعة الشيء المبيع، فمثلا في العقار التسليم يكون بالتخلي عنه أو قيام البائع بتسليم المفاتيح للمشتري، أما في المنقول يشترط التسليم الفعلي، وهناك عدة أشكال للتسليم قد يكون تسليما فعليا، أو تسليما قانونيا، أو تسليما حكميا[1]، ويلتزم البائع بإعلام المشتري بأي وسيلة إعلام إذا لم يتسلمه ماديا.

(1)- التسليم الفعلي يتم بطريقة تتفق مع طبيعة الشيء، أما التسليم القانوني وهو تنفيذ شروط المادة 367 من القانون المدني الجزائري من قبل البائع وإعلامه بذلك، أما التسليم الحكمي فلا يتم بطريقة مادية وإنما هو تسليم معنوي، حيث يحوز المشتري كلما توفر سبب قانوني.

المشرع الجزائري في هذا الإطار أسند تنفيذ عقد البيع الإلكتروني إلى العلاقة التي تربط المورد بالمستهلك الالكترونيين، حيث وضع أحكام خاصة ذات طابع وقائي وحمائي، والتي خضعت في الماضي إلى القواعد التقليدية العامة، ومن ثم أخذت في جانب التعاقد الإلكتروني خصوصية تنظيم قواعد حماية المستهلك، وعليه فإن التسليم هو التزام أساسي يقع على عاتق المورد الإلكتروني، إما أن يتم إلكترونيا أو وفقا للقواعد التقليدية العامة بوضع المبيع تحت تصرف المشتري وإعلامه بذلك[1].

على غرار ما جاء به المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية بخصوص الصياغة الجديدة للأحكام العامة نطرح الإشكالية التالية: هل أصبحت القواعد الخاصة التي جاء بها المشرع الجزائري بخصوص التسليم في البيع الإلكتروني تخالف الأحكام الواردة في القواعد العامة أم أنها تكمل بعضها البعض؟

للإجابة عن هذه الإشكالية قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى مبحثين، حيث تناولنا في المبحث الأول خصوصية التسليم في البيع الإلكتروني، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى الأحكام الخاصة بالتسليم في البيع الإلكتروني.

المبحث الأول: خصوصية التسليم الإلكتروني

يختلف التسليم في عقد البيع الإلكتروني عن عقد البيع التقليدي في القواعد العامة من حيث البيئة الإلكترونية التي يتم بواسطتها، حيث من أهم ما يختص به أنه يتم عبر شبكة الأنترنت، وبذلك فهو التزام ينفذ عن بعد، أما في القواعد العامة فالتسليم التقليدي المادي ينفذ في بيئة مادية، وبالتالي يكون إلكترونيا فقط في مرحلة إبرام العقد بينما التنفيذ يكون غير إلكتروني حيث يتم يدا بيد بتحديد الشيء وتعيينه بذاته[2]. ويتميز التسليم في البيع الإلكتروني بالاتصال المباشر بين المتعاقدين سواء كان المبيع رقمي أو قابل للإرسال فيمكن كلا طرفي العقد (المورد والمستهلك) من الاتصال المباشر عن طريق الرؤية أو الحديث أو المناقشة حسب هدف التواصل في طريقة إرسال

(1)- أمازوز لطيفة، التزام البائع بتسليم المبيع في القانون الجزائري، أطروحة لنيل درجة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص18.

(2)- لموشية سامية، الضمانات القانونية للمشتري في عقد البيع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه علوم في الحقوق، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2019، ص35.

المبيع الإلكتروني عن طريق شبكة الأنترنت، وسنحاول أن نبرز أهمية ومفهوم التسليم في عقد البيع الإلكتروني خصوصا في تميزه بالتسليم عن بعد(مطلب أول)، ونتطرق إلى طرق ووسائل تسليم البيع الإلكتروني(مطلب ثان).

المطلب الأول: التسليم عن بعد

يقصد بالتسليم عن بعد قيام المستهلك بتسلم المبيع الرقمي عبر شبكة الأنترنت باعتبارها بيئة لامادية، والمبيع الرقمي عبر الأنترنت هو نوع من أنواع التطبيقات التكنولوجية الحديثة، ويتم فيه بيع المنتجات غير الملموسة والتي ينحصر تواجدها بشكل رقمي على الأنترنت، فإبرام العقد وتنفيذه يكون إلكترونيا، حيث لا توجد أوراق تقليدية ولا حضور مادي للمتعاقدين، ومعنى اللامادي لا تعني عدم الوجود وإنما ترتبط بمفهوم الرقمية[1]، وتجدر الإشارة أن المبيع الرقمي يكون مثبتا على الموقع الإلكتروني للمورد، وعليه باستطاعة المستهلك استلامه في أي وقت كان، حيث تسمح هذه الميزة بعدم تحديد مكان وزمان تسليم المبيع، حيث يتم ذلك بسرعة فائقة دون تنقلات أو تقديم مجهدات.

أما التسليم التقليدي فهو الإجراء الذي يقصد به تمكين المشتري من المبيع[2]، كما ورد في نص المادة 394 من القانون المدني الجزائري[3] يمنح للمستهلك الأولوية في تحديد مكان التسليم وما يلحقه من جهد ووقت وتنقل وانتظار، لذلك فالتسليم عن بعد يحقق ربح الوقت ولا يكلف مصاريف وأتعاب، ويختزل المسافات لأن من أهم صفات البيع الإلكتروني هو بيع دولي، كذلك يتجنب العراقيل الإدارية والمالية وإجراءاتها المعقدة، ومن هذا المنظور سنتطرق إلى خاصية وميزة تنفيذ التسليم الإلكتروني عبر

(1)- قالية فيروز، التزامات المورد الالكتروني في ظل قانون رقم 18/05 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة القانون والمجتمع، جامعة أحمد دراية، أدرار، المجلد 8،العدد 2، 2020، ص392.

- توجد عدة صيغ للمنتجات الرقمية والصيغة الأفضل هي التي تحقق الفائدة للعملاء، ومن أهم أنواع وأشكال المنتجات الرقمية نذكر: كتب رقمية- أدلة ارشادية-خدمات الاشتراك-نغمات رنين- تقارير –موسيقى- برمجيات وخدمات الأنترنت- محاضرات-صور-مجلات رقمية- أعمال ومقالات- أفلام.

(2)- قانون رقم 05-10 مؤرخ في 20 جوان 2005 يعدل ويتمم الأمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 متضمن القانون المدني الجزائر، ج ر ع 44، صادر في 26 جوان 2005. المادة 394 منه.

(3)- زاهية سي يوسف، عقد البيع، ط3، دار الأمل للطباعة النشر والتوزيع، تيزي وزو، الجزائر 2000، ص102.

شبكة الأنترنت (فرع أول)، ونتناول خاصية السرعة في التسليم (فرع ثان)، ونعرج على خاصية اللامادية (فرع ثالث).

الفرع الأول: التسليم الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت

مما لا شك فيك أن لدى التسليم في عقد البيع الإلكتروني أهمية قصوى لدى وسيلة التسليم الإلكترونية المتمثلة في شبكة الأنترنت الدولية أو بالأحرى يتم تنفيذ التسليم عبر شبكة اتصال إلكترونية، وهي شبكة عنكبوتية ضخمة متصلة مباشرة بحواسيب العالم المتطورة، وبدورها تمثل مكان التسليم الافتراضي، بحيث هو مكان ليس له حدود، ويسمح للمستهلك من تسلم المبيع من أي مكان متواجد به عبر العالم، كما يمكن للمورد أن ينفذ عملية التسليم الرقمي من أي موقع هو متواجد به،ونظرا للدور الحاسم الذي يلعبه في تحديد درجة نجاح البرنامج التسويقي[1]، كما يمكننا في حالة التنازع تحديد المحكمة أو القانون المطبق من خلال تحديد مكان التسليم المتفق عليه مسبقا حسب الفقرة10المادة 13 من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم 18-05حتى يكون باستطاعتنا أن نكيف المال المبيع سواء كان منقولا أو عقارا.

الفرع الثاني: التسليم بالسرعة الفائقة

إن شبكة الأنترنت تعمل على إبراز ميزة السرعة في إبرام عقد البيع الإلكتروني ومن خلال ذلك تأتي مباشرة خاصية السرعة في تسليم السلع، خاصة وأن المشتري يندفع للتعاقد على الشراء بالانجذاب إلى البائع المتخصص، فمن غير الممكن أن يبرم المستهلك العقد الإلكتروني بسرعة وينتظر لأيام وقد تمتد لأسابيع حتى يتسلم طلبيته، لذلك وجب أن يتم التسليم في وقت يتمشى وطبيعة المبيع.

يتزامن التسليم الإلكتروني مباشرة مع مرحلة انعقاد العقد لما تكتسيه هذه العملية من سرعة فائقة، فانطلاقا من مرحلة التسوق الإلكتروني والتي تليها مرحلة القبول ثم الوفاء، ومباشرة يتسلم المستهلك المنتوج، وكل هذه المراحل على اعتبار أن العملية إلكترونية تتم فقط بالنقر على أيقونة الحاسوب المتصل بشبكة الأنترنت بين المورد

(1)- عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، اتراك للنشر والتوزيع، مصر الجديدة،2007، ص79.

والمستهلك، ومن هنا نستخلص أن التسليم في البيع الإلكتروني يتم بالاتصال المباشر عبر شبكة الأنترنت، ولا يتطلب تحديد زمن لذلك، فيقوم المستهلك بتسلم المبيع الرقمي الذي هو أساسا موجود على الموقع، ويكون إما عن طريق البريد الإلكتروني الخاص به أو مباشرة عن طريق الواب، بوساطة منظومات معلوماتية و/أو نظام للاتصالات[1].

الفرع الثالث: التسليم اللامادي

إن من أهم ما يميز التسليم في البيع الإلكتروني هو التسليم اللامادي، فتوفر وسائل ومعايير فاعلة في حقل أمن الشبكة[2]، فبعد تطور وسائل تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وبروز ظاهرة المعلوماتية على الصعيد التجاري والتي أعطت مفاهيم وصيغ جديدة للعقود التجارية والتي كانت في الأصل مبيعات مادية؛ حيث أصبحت تقبل التحويل والترقيم مثل مبيعات الأفلام وأشرطة الفيديو، وبعض الدروس والمجلات والكتب، وكذلك ما نص عليه قانون حماية المستهلك والذي أشار إلى أن الكمبيوتر الذي يقوم بمعالجة المعلومات بواسطة التكنولوجيا الرقمية وتحويلها إلى معلومات رقمية، وفي الواقع من يقوم بالمعالجة الرقمية هو البائع الذي بدوره يعمل على تمثيل البيانات وحفظها وتداولها ووضعها على موقعه الإلكتروني الخاص به، ليسهل على المشتري التعامل مع البائع عن طريق قيام المشتري بالنقر على موقع البائع مباشرة بعد وفائه بالثمن على الشبكة قبل ذلك.

نقصد باللامادية البيئة الافتراضية التي أنشأتها التجارة الإلكترونية المرتبطة بميزة الرقمية، ومن الناحية القانونية والفقهية على المشرع البحث في المفهوم الحقيقي اللامادي الذي هو أصلا تعبير فلسفي يحتاج إلى اثبات قانوني، وعموما فإن التسليم الإلكتروني يثبت قانونا عن طريق التوقيع الإلكتروني بتوافر الشروط المنصوص عليها.

المطلب الثاني: طرق التسليم الإلكتروني (وسائل الإرسال الإلكترونية)

(1)- قانون رقم 09-04 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 موافق 5 غشت سنة 2009 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ج ر ع 47، صادر بتاريخ 16 غشت 2009.

(2)- أمير فرج يوسف، التوقيع الإلكتروني، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص72.

تعمل شبكة الأنترنت كوسيط لنقل البيانات من نقطة الإرسال إلى نقطة الاستقبال، وتنقل البيانات بين حاسوب وحاسوب آخر حسب قدرة وحجم البيانات، وهي عملية تقنية محكمة ومبرمجة حسب هدف توصيل المعلومات.

فرض تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال على عملية التعاقد الإلكتروني تقدما محسوسا في طرق الإرسال الالكترونية عن طريق تبادل الرسائل الإلكترونية عبر الأنترنت[1]، حيث تم تذليل كل الصعوبات التي كانت سابقا وأضحى كل شيء في متناول جميع الأشخاص بخصوص طرق إرسال الملفات وطرق استقبالها عن طريق الكتابة أو الصورة أو الصوت، وتتعلق طرق استخدام واستعمال وسائل الإرسال الإلكتروني التي تم ذكرها سابقا عن طريق وسيلتين: وهي التسليم عبر الواب (فرع أول)، أو تسليم المبيع الرقمي عبر البريد الإلكتروني أو ما يسمى بالإيمايل (فرع ثان).

الفرع الأول: التسليم عبر الواب

تتم عملية التسليم الإلكتروني عبر الواب مباشرة عن طريق الموقع للمعلومات الرقمية عبر استعمال ما يسمى بالتحميل أو التعبئة، وهناك عدة تقنيات تستخدم عبر شبكة الأنترنت، مثل تقنية PDF وهو ما يطلق عليه نسق المستندات المنقولة، وبذلك تنقل المبيعات الرقمية عبر هذه التقنية، ورغم ذلك هناك في حالات كثيرة تتم عبر الأنترنت تعبئتها مجانا، وتتم الإشارة إلى أنه على البائع أن يلتزم أمام المشتري بتمكينه من حيازة المبيع الرقمي والانتفاع به دون عائق أو مانع وذلك بكل الوسائل التكنولوجيا المتاحة أمامه، حيث يكون باستطاعة المشتري تحميل المبيع الرقمي ومشاهدته وقراءته بفضل قيام البائع بتجهيزه بالبرامج المتوفرة لديه.

الفرع الثاني: التسليم عبر البريد الإلكتروني

البريد الإلكتروني أو الإيمايل هو عنوان صندوق البريد الذي بواسطته ترسل الوسائل البريدية الالكترونية عبر شبكة الانترنت كوسيط إلكتروني، فهو المكان الافتراضي لمستخدم الشبكة، كما تظهر أهمية البريد الإلكتروني في مجال التجارة

(1)- زياد خليف شداخ العنزي، المشكلات القانونية لعقود التجارة الإلكترونية من حيث الإثبات وتحديد زمان ومكان العقد، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص27.

الالكترونية عن طريق استقباله الدعاية عن المبيعات الرقمية والسلع والخدمات، وكل الرسائل المرتبطة بمرحلة التفاوض التي تسبق عملية إبرام عقد البيع.

تتم عملية تسليم المبيع الرقمي عبر شبكة الانترنت بواسطة البريد الالكتروني مباشرة إلى عنوان المشتري، ويكون بإمكان هذا الأخير أن يتسلم المبيع الرقمي في عدة صور وأشكال منها المستندات والملفات الملصقة التي تحتوي على نصوص صوتية أو مكتوبة أو مرئية، وذلك بواسطة نظم الشبكات المفتوحة مثل شبكة الأنترنت[1].

تكمن أهم ميزة في البريد الإلكتروني على غرار البريد التقليدي أنه يتميز بالسرعة في الإرسال، حيث لا يستغرق إلا بعض الثواني، ويتطلب من المشتري الحفاظ على سرية بريده الالكتروني الخاص به، فيتسلم المبيع الرقمي فيه وباستطاعته الاطلاع على كل معلوماته وما يشتمل عليها، ويسمح هذا العنوان للمستهلك الاطلاع بكل سهولة[2].

المبحث الثاني: الأحكام الخاصة بالتسليم في البيع الإلكتروني

خص المشرع الجزائري في القانون رقم 15/08[3] أحكام خاصة بالتسليم في البيع الإلكتروني بخصوص مدة تنفيذ المورد التزاماته بالتسليم، وذلك بتحديد مدة قصيرة لالتزامه بتنفيذ تسليم المبيع يتوافق مع السرعة في انعقاد العقد، كما أن إخلاله بذلك يترتب عليه آثار قانونية، وباعتبار أن عقد البيع الإلكتروني المبرم عبر الأنترنت ينعقد افتراضيا ولا ماديا، ويتميز بالسرعة واستعمال الوسيط الإلكتروني، وعلى اعتبار أن البائع أو المورد قد يتعامل مع الكثير من الأشخاص أو المستهلكين، فقد لا يستطيع تنفيذ التزامه بسبب نفاذ المبيع، وقد تطرق المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية إلى معالجة هذه الحالة ووضع لها قواعد خاصة تربط بين المورد والمستهلك من أجل حماية المستهلك حماية قانونية باعتبار أن المورد لديه الوسائل التقنية اللازمة

(1)- خالد ممدوح إبراهيم، حجية البريد الإلكتروني في الإثبات(دراسة مقارنة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص190.

(2)- راشدي سعيدة، العلامات في القانون الجزائري الجديد، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2014، ص37.

(3)- قانون رقم 18 -05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 موافق 10 مايو 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر ع 28، صادر في 16 مايو 2018.

مقارنة مع المستهلك كطرف ضعيف في عملية تسليم المبيع الإلكتروني، فالمورد ملزم بأن يعطي المعلومات الأساسية للمستهلك والتي تسمح له بالتعاقد مع علمه بالسبب[1].

سنقوم من خلال هذا المبحث بدراسة إلزامية المورد في كل مراحل التعاقد بتحديد مدة تسليم المبيع الالكتروني بالنظر إلى سرعة التعاقد حيث نعالج الحكم الخاص بتحديد مدة التسليم (مطلب أول)، وأشار المشرع الجزائري إلى نفاذ المنتوج في مخزن المورد لذلك نتطرق إلى الحكم الخاص بنفاذ المنتوج في (مطلب ثان).

المطلب الأول: تحديد مدة التسليم

إن تحديد مدة تسليم المبيع تخضع للاتفاق بين المورد والمستهلك، أما إذا لم يكن هناك اتفاق بينهما، ففي هذه الحالة ووفقا للمادة 394 من القانون المدني الجزائري والتي تنص على: ((إذا لم يعين الاتفاق أو العرف مكانا أو زمانا لتسلم المبيع وجب على المشتري أن يتسلمه في المكان الذي يوجد فيه المبيع وقت البيع، وأن يتسلمه دون تأخير باستثناء الوقت الذي يتطلب عملية التسليم)).

يقصد من هذا أن مدة التسليم تخضع للاتفاق بين طرفي العقد، وفي حالة عدم الاتفاق على تحديدها فإنه يتقرر حينئذ تطبيق القانون.

أما بخصوص قواعد البيع الإلكتروني، كما ورد في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم 18-05[2] فإن المورد يلتزم بتحديد مدة تسليم المنتوج، وهو من بين الالتزامات الأساسية للمورد تجاه المستهلك والمتمثلة في الالتزام بالإعلام، ولذلك وجب على المستهلك هنا أن يطلب فسخ العقد المبرم بينه وبين المورد (فرع أول)، كما نتطرق إلى نتائج وجزاء تخلف المورد في الالتزام بإعلام المستهلك بالمدة المحددة لتسليم المبيع الإلكتروني (فرع ثان).

الفرع الأول: المدة بيان تعاقدي إلزامي

(1)- عبد الفتاح بيومي حجازي، التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص154.

(2)- المادة 11 من القانون رقم 18- 05.

نظرا لطريقة التقاعد الإلكتروني التي تتم عن بعد وبسرعة فائقة وكذا في فضاء افتراضي وبيئة لا مادية، فإن المشرع الجزائري ألزم في المعاملات التعاقدية المورد بتحديد مدة التسلم لتنفيذ التزامه مسبقا، وذلك قبل انعقاد العقد.

كما تجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري لم يشر إلى التعاقد على الخدمات وأنواعها، والمدة التي يكون للمستهلك الحق في الرجوع عن العقد والانسحاب منه، والتزام المورد بالضمان وخدمات ما بعد البيع منصوص عليها في القواعد العامة هي التزام يقع على عاتق المورد بعد مرحلة تنفيذ العقد.

باعتبار أن مرحلة الوفاء تكون عن طريق النقر لقبول العقد، ونظرا لضرورة ضمان أمن المعلومات السرية للمستهلك[1]، حيث يقول المستهلك بالوفاء بالثمن مقدما، وبهدف انشاء علاقة ثقة بين المورد والمستهلك وجب تسليم المنتوج بسرعة حماية للمستهلك، والمورد ملزم بتحديد مدة التسليم، وعدم تأخره في تنفيذ الالتزام بتسليم المبيع.

الفرع الثاني: أثر تخلف المدة

المشرع الجزائري قام بخصوص تخلف المورد الإلكتروني في تحديد مدة تنفيذ العقد وكذا عدم إعلامه المستهلك الالكتروني أثناء إبرام الإلكتروني في نصوص قانونية خاصة عدة أثار منها ما جاء في المادة 22 من قانون التجارة الالكترونية، ولم ينص القانون 18-05 على عملية ارجاع الخدمة الرقمية نظرا لصعوبة تطبيقها لأنها تستهلك ويستحيل ارجاعها مثل: خدمات البث الفضائي- متعاملي الهاتف النقال- خدمات السياحة والفندقة، حيث باستقرائنا لنص هذه المادة فقد منح المشرع الجزائري للمستهلك الالكتروني حق العدول في حالة عدم احترام المورد الالكتروني لأجال التسليم، حيث بإمكان المستهلك الالكتروني من إعادة إرسال المنتوج على حالته، خلال مدة أقصاها (04) أربعة أيام عمل من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر، حيث هنا وجب على المورد الالكتروني أن يعيد

(1)- سهام قرون، التزام المورد الالكتروني بحماية المعطيات الشخصية للمستهلك في ظل القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، باتنة، المجلد 7، العدد 2، 2020، ص9.

للمستهلك الالكتروني كلا من النفقات المرتبطة بإرسال المنتوج خلال أجل مدته (15) يوما ابتداء من تاريخ استلام المنتوج[1].

المطلب الثاني: نفاذ المنتوج

المشرع الجزائري وعلى غرار التشريعات المقارنة بهذا الخصوص فقد اهتم بحالة نفاذ المنتوج في المخازن، والذي يرجع السبب المباشر لذلك في أن شبكة الأنترنت يدخلها عدد كبير من المتسوقين الإلكترونيين، حيث يمتد تعريف المستهلك إلى الاشخاص المعنوية كالشركات التي لها شخصية اعتبارية والمؤسسات[2]، مما يتسبب المورد في كثير من الأحيان بعدم الاستجابة لكل الطلبات نظرا للتعامل مع الكم الهائل من المستهلكين، حيث من نتائج نفاذ المنتوج هو عدم قدرة المورد التزامه بتنفيذ التسليم للمبيع المتفق عليه، أما أثار نفاذ المنتوج هو توقيع الفسخ من قبل المستهلك(فرع أول)، ورد ثمن المنتوج (فرع ثان)، وكذا التعويض المماثل (فرع ثالث).

الفرع الأول: فسخ العقد بإرادة المستهلك

منح المشرع الجزائري خيار المستهلك الالكتروني بفسخ التعاقد الالكتروني، على اعتبار أن المتعاقد المستهلك لا يتمكن من رؤية المبيع، كما وسع من نطاق هذا الحق. زيادة على شرط عدم تطابق المبيع للمواصفات هناك شرط ثانٍ وهو عدم التزام المورد بمواعيد تسليم المبيع في المدة المحددة لذلك. يتعين على المشتري رفض التسليم أو على الأقل إبداء تحفظات[3].

على خلاف القواعد العامة التقليدية التي تقتضي أن يبلغ الدائن المدين عن طريق إعذار، حيث يقوم الدائن بالمطالبة بفسخ العقد بسبب عدم التنفيذ أمام القضاء في حالة تخلفه عن تنفيذ التزامه[4].

التعاقد الإلكتروني وعلى غرار التشريعات المقارنة جاء المشرع الجزائري بنفس

(1)- المادة 22 من القانون رقم 18- 05.

(2)- عبد الفتاح بيومي حجازي، التجارة عبر الأنترنت، ط1 دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص16.

(3)- المادتان 22 و 23 من القانون رقم 18- 05.

(4)- مريم يغلي، المعالجة القانونية لمسألة التداخل بين الالتزام بالتسليم المطابق والالتزام بضمان العيوب، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة واد السوف، المجلد، العدد، جانفي 2018، ص348.

المنوال، حيث رتب الفسخ مباشرة بإرادة المستهلك الالكتروني، حيث تنتهي العلاقة بين المورد والمستهلك ويعاد طرفا العقد إلى الحالة التي كانا عليها قبل إبرام العقد، ويتبين من خلال ما سبق ذكره أنه من أجل حماية المستهلك الالكتروني فإن القواعد الخاصة بالتعاقد الالكتروني جعلت من الفسخ الحل المناسب للطرفين، أما بالنظر إلى القواعد التقليدية وحماية لاستقرار معاملات العلاقة التعاقدية فإنه يفضل عدم الفسخ وبقاء التعاقد قائما.

الفرع الثاني: رد ثمن المنتوج مع التعويض

جل التشريعات المقارنة التي ضبطت تنظيم التعاقد عن بعد و منحت للمستهلك الحق في التراجع عن إكمال العقد أو حق العدول، حيث من حقه التراجع خلال مدة معينة، فيسمح له بإمكانية إعادة واسترجاع المبيع واسترداد ثمنه الذي دفعه مقابل المبيع، ويندرج التراجع عن التعاقد وفق طلب إلغاء خدمة معينة وهذا بتوافر ضوابط محددة ومعينة. وبين المشرع الجزائري بصورة واضحة ما جاء في المادة 22 من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري 18/05 ما يلي: ((في حالة عدم احترام المورد الالكتروني لآجال التسليم يمكن المستهلك الالكتروني إعادة إرسال المنتوج على حالته في أجل أقصاه أربعة **(4)** أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر، وفي هذه الحالة يجب على المورد الالكتروني أن يرجع الى المستهلك المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإعادة إرسال المنتوج خلال خمسة عشر **(15)** يوما ابتداء من تاريخ استلامه المنتوج)).

الفرع الثالث: التنفيذ المماثل

إن إشكالية التنفيذ المماثل، والذي يقصد به تسليم سلعة أو خدمة أو مبيع مماثل للمستهلك في حال نفذ المنتوج في المخزن، وباعتبار أنه لا يسمح للمورد الإلكتروني بالموافقة على طلبية غير متوفرة في المخزن حسب المادة (24) من القانون 18-05 التي نصت: ((على المورد الالكتروني عدم الموافقة على طلبية منتوج غير متوفر في مخزونه))، فيمكن للمورد أن يسلمه منتوجا آخر مماثلا للمنتوج الذي هلك[1].

(1)- يخلف نسيم، قايش ميلود، عقود التجارة الالكترونية على ضوء القانون رقم 18/05، مجلة حقوق =

إذا نفذ المنتوج في مخزون المورد الإلكتروني نظرا للطلبات الكثيرة، وفي حالة اتفاق المورد والمستهلك الإلكترونيين في العقد على حالة نفاذ السلعة، هنا يقوم المورد بتزويد المستهلك بخدمة أو سلعة تعادل équivalent[1] المنتوج الذي اتفقا عليه مسبقا، حيث يعتبر من المنتوجات التي تماثل المنتوج المتفق على تسليمه[2].

جاء في نص المادة 166 من القانون المدني الجزائري ما يلي: ((إذا ورد الالتزام بنقل حق عيني على شيء لم يعين إلا بنوعه، فلا ينتقل الحق إلا بإفراز هذا الشيء، فإذا لم يقم المدين بتنفيذ التزامه، جاز للدائن أن يحصل على الشيء من النوع ذاته على نفقة المدين بعد استئذان القاضي، كما يجوز له أن يطالب بقيمة الشيء من غير اخلال بحقه في التعويض)).

نستخلص من المادة 166 من القانون المدني الجزائري أن الدائن هو من يسعى من أجل الحصول على شيء مماثل، ولكن على ذمة المدين، ويشترط في هذه الحالة أمر قضائي للحصول على هذا الشيء، ولكن في القواعد الخاصة المتعلقة بالتعاقد الإلكتروني شيء آخر، حيث يمكن للمورد والمستهلك الإلكترونيين الاتفاق صراحة في العقد، وبذلك المورد الالكتروني هو الذي يزود المستهلك الالكتروني بالسلع أو الخدمات أو المنتوج عكس القواعد التقليدية العامة، والتي يقوم فيها الدائن بذلك.

جاء في المادة 23 من القانون 18-05 المتعلق بقانون التجارة الإلكترونية الجزائري مايلي: ((يجب على المورد الالكتروني استعادة سلعته في حالة غرض غير مطابق للطلبية أو في حالة ما إذا كان المنتوج معيبا.

يجب على المستهلك الالكتروني إعادة إرسال السلعة في غلافها الأصلي خلال مدة أقصاها أربعة (4) أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج مع الإشارة إلى سبب الرفض وتكون تكاليف إعادة الإرسال على عاتق المورد الالكتروني.

ويلزم المورد الالكتروني بما يأتي:

- تسليم جديد موافق للطلبية أو

=

الإنسان والحريات العامة، جامعة مستغانم، المجلد 4، العدد 7، جوان ،2019، ص78.

(1)- يقوم المورد الالكتروني بتزويد المستهلك الالكتروني بخدمة أو سلعة تماثل المنتوج المتفق عليه.

(2)- أي هنا يتحمل المورد الإلكتروني مصاريف حق الرجوع وتكون على عاتقه.

- إصلاح المنتوج المعيب أو
- استبدال المنتوج بآخر مماثل أو
- إلغاء الطلبية وارجاع المبالغ المدفوعة دون الاخلال بإمكانية مطالبة المستهلك الالكتروني بالتعويض في حالة وقوع الضرر.
- يجب أن يتم إرجاع المبالغ المدفوعة خلال أجل خمسة عشر(15) يوما من تاريخ استلامه المنتوج)).

خاتمة:

نستخلص من دراستنا هذه أن التسليم في عقد البيع الإلكتروني هو تجسيد مظاهر حماية المستهلك الإلكتروني من خلال أبرز الضمانات القانونية، خاصة مع تسرعه في عملية التعاقد الإلكتروني، وإمكانية التراجع عن العقد، وهو الاستثناء الخاص من النظرية العامة للعقد في العقود التقليدية، وهي أهم عناصر حماية المستهلك الإلكتروني، حيث كرس المشرع الجزائري ذلك سواء عند إبرام العقد بهدف أن يحمي رضا المستهلك، وخاصة تفعيل آثار العقد في مواجهة المورد بتحمل عبء التزاماته أمام الطرف المتضرر[1]، وكذا التدخل المباشر في مضمون العقد من أجل إبقاء التوازن بين المورد والمستهلك الإلكترونيين وعليه توصلنا إلى النتائج التالية:

- تحديد الطلبية المسبقة حسب نص المادة 6 ((تعهد بالبيع ممكن أن يقترحه المورد الإلكتروني على المستهلك الإلكتروني في حالة عدم توفر المنتوج في المخزون)).

-أما بخصوص حفظ المعلومات تحدد مدة حفظ المعطيات المذكورة بسنة واحدة ابتداء من تاريخ التسجيل[2] كضمان للمستهلك الإلكتروني.

- التسليم في عقد البيع الإلكتروني يدعى التسليم الرقمي، بحيث يتم التسليم فيه عبر الوكيل الإلكتروني، إذا كان المبيع برامج أو أشرطة، وإن كان مادي يكون التعاقد

(1)- سليمان ضيف الله الزبن، التحويل الإلكتروني للأموال ومسؤولية البنوك القانونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012، ص212.

(2)- المادة 11/ 04 من قانون رقم06-23 مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1427 الموافق 20 ديسمبر سنة 2006، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-156 مؤرخ في 18 صفر عام 1386 موافق 8 يونيو 1966 متضمن قانون العقوبات، ج ر ع 84، صادر بتاريخ 24 ديسمبر 2006.

إلكتروني والتسليم يكون فعلي.

- التعامل بين المورد والمستهلك الإلكترونيين في عقد البيع الإلكتروني لمبيعات رقمية قابلة للإرسال عبر شبكة الأنترنت، وبالتالي يأخذ التسليم اتجاهات ومفاهيم جديدة في البيئة الإلكترونية، بالإعتراف المتبادل لشهادات التصديق الإلكتروني التي يمنحها مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني ببلد أجنبي[1].

نظم المشرع الجزائري أحكام خاصة بالتسليم في عقد البيع الإلكتروني بين المورد والمستهلك الإلكترونيين في مرحلة تنفيذ العقد الإلكتروني، وبالنظر إلى تفعيل دور القضاء المدني والجزائي في الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، والتي تكمن في تدخل القاضي المدني وبسط سلطته في ابطال الشروط التعسفية التي تضمنها العقد الإلكتروني مع تعويض المستهلك الإلكتروني التعويضات التي نتجت عما تسببه المورد الالكتروني من أضرار مادية.

توقيع كل الأفعال المجرمة التي نص عليها قانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الالكترونية من المادة 35 إلى 48، التي تضمنها الباب الثالث، والمتمثلة في الجرائم والعقوبات في قانون التجارة الالكترونية لاسيما المدتان 14و 15، من المتطلبات المتعلقة بالمعاملات التجارية عن طريق الاتصال الإلكتروني المدرجة في الفصل الثالث من نفس القانون، وكذا المواد من 3 في فصلها الأول من مراقبة الموردين الالكترونيين ومعاينة المخالفات اللازمة.

قائمة المراجع

أولا: باللغة العربية

1- الكتب:

- أمير فرج يوسف، التوقيع الإلكتروني، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.

- زاهية سي يوسف، عقد البيع، ط3، دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع، تيزي وزو،

(1)- قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 موافق 1 فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ر ع 6 صادر في 10 فبراير 2015.

الجزائر، 2000.
- زياد خليف شداخ العنزي، المشكلات القانونية لعقود التجارة الإلكترونية من حيث الإثبات وتحديد زمان ومكان العقد، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- سليمان ضيف الله الزبن، التحويل الإلكتروني للأموال ومسؤولية البنوك القانونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004.
- عبد الفتاح بيومي حجازي ط1 دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
- خالد ممدوح إبراهيم، حجية البريد الإلكتروني في الإثبات(دراسة مقارنة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008.
- عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، اتراك للنشر والتوزيع، مصر الجديدة،**2007**.

2- الرسائل:

- أمازوز لطيفة، التزام البائع بتسليم المبيع في القانون الجزائري، أطروحة لنيل درجة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011.
- راشدي سعيدة، العلامات في القانون الجزائري الجديد، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2014.
- لموشية سامية، الضمانات القانونية للمشتري في عقد البيع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الحقوق، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2019.

3- المقالات:

- سهام قرون، التزام المورد الالكتروني بحماية المعطيات الشخصية للمستهلك في ظل القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، المجلد 7، العدد 2، 2020.

- قالية فيروز، التزامات المورد الالكتروني في ظل قانون رقم 18/05 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة القانون والمجتمع، جامعة أحمد دراية، أدرار، المجلد 8،العدد 2، 2020.

- مريم يغلي، المعالجة القانونية لمسألة التداخل بين الالتزام بالتسليم المطابق والالتزام بضمان العيوب، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة واد السوف، المجلد، العدد، جانفي 2018.

- يخلف نسيم، قايش ميلود، عقود التجارة الالكترونية على ضوء القانون رقم 18/05، مجلة حقوق الإنسان والحريات العامة، المجلد 4، العدد 7، جوان 2019.

4- النصوص القانونية

- قانون رقم 05-10 مؤرخ في 20 جوان 2005 يعدل ويتمم الأمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 متضمن القانون المدني الجزائر، ج ر ع 44، صادر في 26 جوان 2005.

- قانون رقم06-23 مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1427 الموافق 20 ديسمبر سنة 2006، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-156 مؤرخ في 18 صفر عام 1386 موافق 8 يونيو 1966 متضمن قانون العقوبات، ج ر ع 84، صادر بتاريخ 24 ديسمبر 2006.

- قانون رقم 09-04 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 موافق 5 غشت سنة 2009 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ج ر ع 47، صادر بتاريخ 16 غشت 2009.

- قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 موافق 1 فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ر ع 6 صادر في 10 فبراير 2015.

- قانون رقم 18 -05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 موافق 10 مايو 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر ع 28، صادر في 16 مايو 2018.