تطور وسائل حماية المستهلك

الدكتور محي الدين جمال [1]

مقدمة

شهدت الحضارة البشرية في مراحل تطورها مراحل مختلفة فبعد المرحلة الزراعية والتي استمرت لمدة طويلة وتلتها في مرحلة متقدمة الثورة الصناعية التي اعتمدت على البخار المحرك الأساسي للآلة وربما كان اختراع الآلة الطابعة قد غير وجه الحياة، وطريقة تفكير البشر وهاهي الحضارة البشرية تشهد مرحلة جديدة هي مرحلة الثورة التكنولوجية أو التقنية المتسارعة والتي تقوم على التزاوج بين المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديث. ترتكز المعلوماتية على المعرفة والتراكم العلمي باعتبارها قاطرة التقدم الاجتماعي والاقتصادي ومدى سرعة انتقالها بين الأفراد، أما وسائل الاتصال الحديثة والتي تتميز بسرعة في نقل المعلومة فقد تركزت أثارها في النشاط الإنساني وعلاقات الأفراد، فامتدت إلى كل مجالات الحياة فظهر البيع الإلكتروني كصورة بارزة إلى جانب العقد الإلكتروني وخاصة التعامل بين الأفراد بطريقة إلكترونية[2]، والتجارة الإلكترونية وظهر تبعا لذلك الإجرام الإلكتروني من سرقة، ونصب،واحتيال وجرائم مستحدثة ومس هذا [3]التطور الرهيب مجال الملكية الفكرية وحقوق المؤلف وحماية المستهلك، وآلية تسوية المنازعات بطرق إلكترونية وغيرها كثير من مجالات الحياة وما ينبئ بتغير وجه الحياة في المستقبل ونمط التعامل . فقد سارعت بعض الدول إلى إصدار قوانين لاستيعاب الموقف تتعلق بمجالات مختلفة حيث كان المشكل في الدرجة الأولى هو تجريم الأفعال التي تمس بأمن المعاملات الإلكترونية وبعض المواضيع ذات

[1] -استاذ محاضر كلية الحقوق جامعة سعد دحلب

[2] - خالد ممدوح إبراهيم إبرام، العقد الإلكتروني دار الفكر الجامعي دون طبعة الإسكندرية 2006، ص 157

[3] -الوكيل الالكتروني المؤتمر 05 جانفي 20008 الموقع http/ www macaRabia .net /chow thread phpt 3855

الخصوصية وفي مرحلة لاحقة شرعت الدول في إصدار قوانين أخرى تتعلق بالمعاملات المدنية والتجارية مستثنية في أغلب الأحيان ما يتصل بالأحوال الشخصية وربما كان هذا في مرحلة ابتدائية ،حيث أنه غير مستعد أن يصبح الزواج عبر الوسائل الإلكترونية مقنن.

أما على المستوى الفقهي فإن ما يستشكل في مستقل القانون الإلكتروني سيغير ويؤثر بشكل جذري في جل النظريات الفقهية التقليدية بما يتناسب والحياة الجديدة في عالم افتراضي لامادي غير ملموس نعيشه ولا نتذوق ماءه فيمس المبادئ التقليدية في التجريم كمبدأ قرينة البراءة الأصلية وقد يمس مبدأ شخصية العقوبة وغيرها[1] .

1- الحماية المدنية للتجارة الالكترونية:

إن مخاطر التجارة الالكترونية كثيرة وعلى قد حماية هذه التجارة من المخاطر التي تهددا تكون الثقة في هذه التجارة على يساعد على نموها و تطورها و حماية هذه التجارة لا تكون فقط حماية جنائية بتحريم الأفعال التي تعد اعتداء على الأموال هذه التجارة ونظامها وعقاب مرتكبي هذه الأفعال، وبل تكون حماية مدنية كذلك باتخاذ إجراءات وقائية لا علاقة لها بالتحريم والعقاب، بحيث تكون بيانات هذه التجارة و معلوماتها في مأمن من العبث بها، عند تداولها، إلا لمن يكون له الحق في ذلك لأن هذه التجارة بوصفها نظام معلماتي يخضع لأي مخاطر يخضع لها النظام المعلوماتية الأخرى. ولذلك فإبرام هذه الصفقات التي تتم عبر شبكة الانترنت، يتطلب التوقيع بها يقيد تماما، وللتأكد من صحة هذه التوقيع، ولتأكد أنه يخص الشخص الصادر عنه، فقد قدم وتقنياته حلا فنيا لمشكلات تزوير التوقيع وتقليده وذلك عن طريق ما يسمى بالتوقيع الالكتروني والذي أصدرت الدول قوانين تتعلق به[2].

ومن ناحية أخرى يتعين أن تتوافر تقنيات ووسائل فنية لحماية مواقع التجارة الالكترونية من العبث بها، ومنع الآخرين من التجول عبر مواقعها والعبث في محتوياتها من معلومات وبيانات ذات قيمة لما كلها أو حائزها، ومن هنا يرى الباحثون ضرورة تشفير أو ترميز هذه البيانات على نحو يمنع الآخرين من الوصول إلى هذه البيانات والمعلومات وإفسادها بمقتضاها الحصول على حقوقه التي تتعرض للاعتداء.كذلك فإن التجارة الالكترونية مثلها مثل التجارة التقليدية تخضع لذات الأحكام و القواعد إلا ما تعلق منها بالطبيعة الخاصة و الذاتية لهذه التجارة بوصفها

[1]- - بيومي عبد الفتاح حجازي ، الحماية المدنية للتجارة الالكترونية، الإسكندرية دار الفكر الجامعي 2006، ص 179.

[2] - بيومي عبد الفتاح حجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، الإسكندرية، الفكر الجامعي 2004، ص 69.

نظام معلوماتي عبر شبكة الانترنت ولهذه فهذه التجارة لها عناصر مادية ومعنوية وأموال يجب حمايتها مدنيا، كما هو الحال في الحماية الجنائية[1].

2-الحماية المدنية للتوقيع الالكتروني و البيانات المشفرة:

أولا : الحماية المدنية للتوقيع الالكتروني

حددت المادة 10 من القانون الأردني فقرة " ب " أنه يتم إثبات صحة التوقيع الالكتروني ونسبه إلى صاحبه إذا توافرت طريقة لتحديد هوية الموقع ودلالة التوقيع ودلالة التوقيع على موافقة صاحبه على المعلومات الواردة في السجل الالكتروني الذي يحمل توقيعه إذا كانت تلك الطريقة مما يعول عليها لهذه الغاية في ضوء الظروف المتعلقة بالمعاملة بما في ذلك اتفاق لأطراف على استخدام تلك الطريقة، وحددت المادة (31) الصفات التي يجب أن تتوافر في التوقيع حتى يعتبر موثقا وهي:

- أن يتميز بشكل فريد بارتباطه بالشخص صاحب العلاقة .
- أن يكون كافيا للتعريف بالشخص صاحبه .
- أن يتم إنشاؤه بوسائل خاصة بالشخص و حتى سيطرته
- أن يرتبط التوقيع بالسجل الذي يتعلق به بصورة لا تسمح بإجراء تعديل على القيد بعد توقيع دون إحداث تغيير في التوقيع.

وأشارت المادة 32 من القانون نفسه إلى أنه عند توافر هذه الصفات يعتبر هذا التوقيع صحيحا وأنه صادر من الشخص المنسوب إليه وإذا لم تتوافر هذه الصفات فإنه لا يكون للتوقيع أي حجية ونلاحظ من ذلك أن المشروع الأردني جعل التوقيع ملزما وأنه جعل له حجية وبمجرد توافرها تكون منتجة لآثارها مادام توافرت على الصفات المطلوبة[2].

وكذلك فإن المشروع التونسي قد اهتم بحماية التوقيع الالكتروني والبيان حجيته، وفصل في هذه الحماية، لأنه بمطالعة المادة الثانية من الباب الأول في هذا القانون عنوانه «أحكام عامة» وتحديد الفقرات، 3-6-7 نجد أن الفقرة الثالثة تكلمت عن شهادة المصادقة الإلكترونية وهي شهادة مؤمنة بواسطة التوقيع الالكتروني أما الفقرة السادسة فهي خاصة بعناصر التشفير التي تؤدي إلى تمام«التوقيع الإلكتروني» والفقرة السادسة وتتعلق بمنظومة التدقيق في التوقيع الإمضاء الالكتروني، كما ورد في المادة الرابعة بمساواة الوثيقة الموقعة إلكترونيا وثيقة الموقع كتابيا وفي ذلك يتفق القانون التو نبي مع قانون التجارة الالكتروني الفرنسي.

---

[1] - WWW. seumsa. Com/ modules. Hpl

[2] - . WWW. seumsa. Com/ Op. cit

كما تحدث في المادة الخامسة عن كيفية إجراء التوقيع الالكتروني وذلك بمقتضى شروط ومواصفات يصدر بها قرار من الوزير المكلف بالاتصالات[1].

ثانيا: الحماية المدنية للبيانات المشفرة

إن تشفير البيانات والمعلومات والمتداولة التي يتم التعامل فيها من خلال الوسائط الالكترونية هو أمر مباح من الناحية القانونية، ولذلك مشروع قانون التجارة الالكتروني المصري قد خصص الفصل الرابع منه لأحكام التشفير، وذلك بالنسبة للمحررات والبيانات الإليكترونية شرط خضوعها الضوابط معينة، كما عالج كذلك الإجراءات والقواعد المنظمة لاستيراد وتضيع الأجهزة الخاصة بالتشفير ونص كذلك على إنشاء مكتب لهذا الغرض يكون جهة إيداع لمفاتيح الشفرات أما القانون التونسي فقد اعترف بالتشفير ونص عليه « يخضع استعماله التشفير في المبادلات والتجارة الإليكترونية عبر الشبكات العمومية للاتصال، إلى التراتيب الجاري بها العمل في ميدان الخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات»

كذلك القانون المذكور فقد جرم الاعتداء على البيانات المشفرة بأنه « يعاقب كل من استعمل بصفة غير مشروعية عناصر تشفير شخصية المتعلقة بإمضاء غيره، بالسجن لمدة تتراوح بين ستة أشهر وعامين وبخطية تتراوح بين1000و 10.000 دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين».

ومن جهة أخرى نجد كذلك احترام سرية البيانات المشفرة والاعتراف بحق أصحابها في الخصوصية ولذلك عاقب المشروع المصري على جريمة الاعتداء على البيانات المشفرة بعد شفرتها دون مسوغ قانوني للحبس وكذلك القانون التونسي في المادة سبعة والأربعون منه حيث عاقب على استعمال البيانات المشفرة بدون مسوغ قانوني بالسجن والغرامة أو واحدة من هاتين العقوبات.

3-الحماية المدنية للمستهلك و أسماء الدومين:

أولا: حماية المستهلك

تعتبر حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية مبدءا هاما، سيما وأنه قد يتعرض هذا الأخير لعلميات الغش في ظل تعامله مع شبكة الانترنت والتي تكون الغلبة فيها للشركات القوية التي تكرس مالا كبيرا للدعاية والإعلان من خلال هذه الشبكة ولهذا يتصور وقوع المستهلك في التجارة الالكترونية ضحية الغش تماما مثل المستهلك في التجارة التقليدية، ولهذا تهتم قوانين التجارة الالكترونية بتأمين المستهلك

[1] ـ د/ نعيمة زروقي، حماية التجارة الالكترونية، دار النهضة العربية، 2000 ص 55

ضد صور الغش التي قد يتعرض لها في عقد التجارة عن بعد، من ذلك الحماية المقررة للمستهلك في الباب السابع من قانون مشروع قانون التجارة الالكترونية، وفضلا عن ذلك يتدخل المشروع ويجرم الغش الذي يقع على ذلك المستهلك، وبالتالي تتحقق له الحماية القانونية بشكلها المدني والجنائي.

كذلك عقد نص قانون التجارة الالكترونية والمبادلات التونسي وذلك بالطبع بوسيلة إلكترونية وبتعيين ملاحظة أن حماية المستهلك تعرض اعتبارات واقعية وأخرى قانونية، فمن الاعتبارات الواقعية أن المستهلك ضعيف بالنظر للشركات التي تتعامل في التجارة الالكترونية وهي كيانات اقتصادية قوية لا يستطيع المستهلك مجاراتها أو تأمين نفسه ضدها على وجهة أكمل، سيما لو كان المستهلك من دول العالم الثالث ذات الإمكانيات التقنية الضعيفة، ومن هنا يتعين أن تـخذ حماية المستهلك ضمن اعتبارات هذه التجارة.

أما الاعتبارات القانونية فهي تؤدي إلى أن عقد التجارة الالكترونية هو عقد إذعان بالنسبة للمستهلك، ولذلك يجب مراعاة البعد القانوني عند تفسير هذا العقد، وكذلك تفسير الشروط المختلف عليها لمصالح المستهلك حماية له في هذه التجارة سيما وأن المستهلك هو عماد هذه التجارة ومن دونه لا توزع السلع أو تقدم الخدمات عن طريق هذه التجارة الالكترونية[1].

كذلك يجب ملاحظة أن حماية المستهلك تتطلب بالضرورة الحفاظ على بيانات المعالجة ضمن النظام ألمعلوماتي الخاص بهذه التجارة بمعنى أن أي بيانات المعالجة للشخص يدلي بها المستهلك وتتعلق بالتجارة لا يصرح بها ولا يفضي بها من المتعاملين في هذه التجارة سواء كان البائع أو المزود خدمة الانترنت أو من يعمل لديه أو أي شخص من الأمناء على هذه الخدمة إلا إذا كان ذلك بإذن منه، أو بناء على إذن من السلطة القضائية المحولة بفض هذه المعلومات.

ثانيا: حماية أسماء الدومين

يرى جانب من الفقه أن اسم الدومين قد يكون بمثابة لمن يستخدم شبكة الانترنت في التصفح أو التسوق وعلى سبيل المثال مكان منظمة التجارة العالمية على الشبكة هو الموقع المسمى بـ HTT// WWW.WTO. Org والحروف WWW تشير إلى الشبكة العالميةword, web,wide أي شبكة الانترنت واسم يتكون على الأقل من مقطعين، المقطع الأول يشير لاسم الدومين وهو(TALLD)

[1]- د/ نعيمة زروقي، حماية التجارة الالكترونية، دار النهضة العربية، 2000 ص 55.

أي top level الثاني في هذا المثال كلمة wto أي world trade organisation منظمة التجارة العالمية.

وبالإضافة إلى كل هذه البيانات، لابد من وجود رقم دولي يحدد أماكن الرسائل الالكترونية، ويعد إسم الدومين هو الوسيلة للتحديد المكان والزمان والاسم للمؤسسة أو الشركة أو المنظمة على الشبكة العالمية، والتي من خلالها يمكن الإجابة على طلبات المتعاملين في نطاق التجارة الالكترونية ولهذا يتعين على كافة الدول التي لم تصدر تشريعاتها في شأن التجارة الالكترونية أن تبادر إلى ذلك، مع تضمين هذه التشريعات ما يضمن الحماية للسلع أو الخدمات المقدمة عن طريق الشركات التي تعمل في التجارة الالكترونية داخل الدولة، فمثلا دولة الإمارات العربية المتحدة تمارس هذه الالكترونية عن طريق14% من كبرى الشركات والمؤسسات الموجودة لديها ويرشح هذا الرقم للارتفاع عام 2001 حتى يصل إلى 42% من[1] الشركات العاملة لديها، و لهذا تفكر الدولة جديا في إصدار قانون يتعلق بحماية التجارة الالكترونية و إذا كانت الدولة بالفعل قد أخذت ببعض مظاهر هذه التجارة، من ذلك ما نصت عليه الفقرة الأولى من المادة 20 من القانون التجاري رقم 2000/4 في شأن«هيئة وسوق الإمارات للأوراق المالية والسلع»من أنه « تنشأ من الدولة أسواق لتداول الأوراق المالية والسلع وتكون كل سوق على شكل مؤسسة عامة محلية ترخص من الهيئة-هيئة سوق الأوراق المالية- ويشترط الربط الالكتروني المتبادل للأسواق على مستوى الدولة »مؤدي ذلك تداول الأوراق المالية بكافة أنواعها والإيجار فيها بطريقة إلكترونية، وذلك حفظا على حقوق المتعاملين في هذه التجارة فقد نصت المادة 40 من هذا القانون على أنه: « استثناء من أحكام الإثبات المقررة في أي قانون آخر يجوز الإثبات في أوراق المالية أي في قضاياها بجميع طرق الإثبات، بما في ذلك البيانات الالكترونية أو الصادرة عن الحاسوب وتسجيلات الهاتف ومراسلات أجهزة التلكس والفاكس التطبيقية، وتتولى الوكالة الوطنية للمصادقة الالكترونية سحب الترخيص بعد سماع المزود المعني بالأمر»[2].

4- صور التوقيع الالكتروني:

أولا التوقيع بالقلم الالكتروني

التوقيع بالقلم الالكتروني يتم إجراؤه من خلال الاستعانة ببرامج خاصة يتم إعدادها لتتناسب والقلم الالكتروني من خلال الربط بجهاز الحاسب الآلي ليتم قراءة

[1]- د/ نعيمة زروقي، نفس المرجع، ص 35 ، 56

[2]- د/ نعيمة زروقي، نفس المرجع، ص 56 ، 57

البيانات التي تعرض على القلم ومن خلال الحركات التي يتم القيام بها أثناء تحريكه على الشاشة ليتم رسم أول إنشاء الشكل الذي يظهر التوقيع من خلاله فهذا الأمر يقوم بأداء وظيفتين هما: القيام بالتقاط إمضاء العميل الذي يتم كتابته بقلم إلكتروني ضوئي حساس في المكان المخصص لذلك على شاشة الحاسب أو أي مكان مخصص له، بعد أن يتم إدخال الرقم السري الخاص به من خلال بطاقة تحتوي على بيانات خاصة بصاحبها، فيتم إدخال البطاقة التي تحتوي على بيانات كاملة عن مركز هذا العميل، كما يتم من خلال استخدام القلم الالكتروني للتحقيق من صحة توقيع العميل وبيان إلى من يعود هذا التوقيع من خلال مقارنته مع التوقيع الأصلي للعميل المحفوظ والمودع لدى جهة الإيداع أو على الموقع الالكتروني الخاص، أو على القرص الصلب لجهاز الحساب الآلي.

ثانيا: التوقيع الرقمي

جاءت فكرة التوقيع الرقمي من خلال فكرة الرموز السرية والمفاتيح غير متناسقة والغير متماثلة فهذا التوقيع يعتمد على اللوغاريتمات والمعادلات الرياضية المعقدة من الناحية الفنية، وتم إيجاد هذا النوع كطريقة من طرق الأمان التي يسعى إليها المتعاقدان عند إبرام العقود أو إجراء أي تصرف من خلال الانترنت، فهذه الصورة من صور التوقيع الالكتروني يتم استخدامها لتحديد هوية طرفي العقد تحديدا تاما ومميزا، كما تتضمن عدم إمكانية تدخل أي من الطرفين أو أي شخص آخر على مضمون التوقيع وشكله أو مضمون المحرر الالكتروني المرتبط به، محققا بذلك كافة الشروط التي يتطلبها المشروع والتي يتوجب توافرها في التوقيع الالكتروني[1].

ثالثا:الشبكات الالكترونية

يتم إصدار الشبكات البنكية إصدار تقليديا - أي ورقيا – في كافة مراحلها ونظرا لأهمية الشيك كأداة وفاء فوري إضافة إلى تزايد إقبال الناس عليه باعتباره أداة وفاء فوري قابل للصرف في أي وقي، فالأسلوب التقليدي قد يؤدي في بعض الأحيان إلى اكتظاظ البنوك بالعملاء أثناء مراجعتهم للقيام بالعمليات المصرفية، وهذا الأمر يؤدي إلى إرباك الموظفين والمتعاملات التجارية والتأخر في خدمة العملاء من جراء التأكد من صحة التواقيع المدونة على هذه الشيكات والتي من الممكن أن تشكل عائقا أمام البنوك والعملاء في سرعة إنجاز المعاملات بالقدر اللازم وإتمام بعض العقود والصفات التي تتطلب السرعة والتي لا تتحمل التأخير.

[1]- بيومي عبد الفتاح ، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية،مرجع سابق، 2004 ص 144.

رابعا: البطاقات الممغنطة

ظهرت البطاقات الممغنطة الخاصة بالعمليات المصرفية الداخلية والخارجية نتيجة لازدياد حجم العمليات المصرفية – السحوبات و الإيداعات-التي يجريها العملاء يوميا حيث أن العمليات المصرفية كانت ولا زالت تتم يدويا من خلال حضور العميل إلى البنك وإتمام كافة التصرفات والعمليات التي يرغب بالقيام بها، مما أدى ذلك إحداث إرهاق مادي ونفسي للموظف والعميل فتم البحث عن وسيلة تؤدي للحد من ذلك وتوفير الآمان والتسيير على العملاء من خلال تمكينهم من الاتصال مع البنك في أي وقت وعدم الالتزام بوقت عمل البنك لإتمام كافة التصرفات المالية التي يرغبون بها

خامسا: البصمة الالكترونية

البصمة الالكترونية للرسالة مكونة من بيانات لها طول ثابت (يتراوح عادة بين 167 و 160) وتستطيع هذه البصمة تمييز الرسالة الأصلية والتعريف عليها بدقة وتمييزها من الرسالة وفي حال إحداث أي تغيير في الرسالة ولو كان في بث واحد ينتج عنه بصمة مختلفة عن الأصلية اختلافا تاما ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الالكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين[1].

5-القانون الواجب التطبيق

من المبادئ العامة التي تحكم عقد التجارة الإلكترونية ضرورة تحديد الق الواجب التطبيق على هذا العقد في حالة حصول نزاع مابين طرفيه سواء تعلق العقد بسلعة أو خدمة تقوم عن طريق وسيلة إلكترونية أيا كانت هذه الوسيلة وقد سبق التصدي لهذا الموضوع، عند بحث مشكلة القانون الواجب التطبيق وكذلك الاختصاص القضائي بالنسبة لعقود التجارة الإلكترونية لكن ما يهمنا من هذا النظام أن نبحث عن هذا الموقف مشروع قانون التجارة الإلكترونية في هذا الخصوص وحسب القواعد العامة نجد أن عقد التجارة الإلكترونية يخضع للقانون المصري إذا تمت المعاملات داخل مصر، ولكن الذي يحدث أن يكون المورد من دولة والمستهلك من دولة أخرى، وحسب قواعد تنازع القوانين التي الإشارة إليها قبل ذلك، حسبما حددت اتفاقه بروكسل عام 1967 فإن المستهلك بالخيار بين اللجوء إلى محاكم الدولة التي يقيم فيها ذلك المستهلك ولهذا يمكن القول أن هذه الحلول قد راعت الطرف الضعيف في العلاقة وهو المستهلك ومشروع قانون التجارة الإلكترونية

[1]- بيومي عبد الفتاح / مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية نفس المرجع ص 145

وحسب الفصل الثاني منه أشارت إلى القانون الواجب التطبيق بوصفه يأتي لاحقا لاتفاق الطرفين ولذلك إذا لم يتفقا على القانون الواجب التطبيق فإن القاعدة هي تطبيق قانون الموطن المشترك أي كانت جنسية المتعاقدين فإن اختلفا في الموطن يطبق قانون الدولة التي أبرم فيها العقد ما لم يتفق الطرفان المتعاقدان على غير ذلك، ومثال ذلك أن يتعاقدا مصري في شأن عقد توريد أجهزة إلكترونية ويبرم العقد في روما وإيطاليا، وحسب مشروع القانون المصري، فإن قانون الموطن المشترك وهو القانون المصري هو الذي يسري إلا إذا رأى كلاهما تطبق القانون الايطالي أصلح لهما[1] كذلك قد يكون في العلاقة التعاقدية مصري، وإيطالي ويبرم العقد في لندن، فيفي هذه الحالة فيفي هذه الحالة يطبق القانون الإنجليزي على هذه العلاقة التعاقدية إلا إذا اتفقا الأطراف على غير ذلك.

وفيما يتعلق بزمان أوقف التعاقد فإن الخبرة بوقف تصدير القبول حسب المبدأ الذي وضعه مشروع القانون المصري لأن التعاقد عن طريق الوسائل الالكترونية هو تعاقد بين غائبين و ليس في مجلس واحد للعقد حال تبادل الإيجاب والقبول، ولذلك فالعبرة بوقت تصدير القبول وذلك لحسم أي خلاف حول القانون الواجب التطبيق في شأن زمان انعقاد العقد[2].

6- موقف الجزائر الالكتروني لحماية المستهلك

شرعت الجزائر بأول خطوة بواسطة وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بوضع برنامج 2013 ' برنامج الحكومة "الجزائر الإلكترونية " عبر موقعها الإلكتروني بشكل مفصل.

وتعتبر المبادرة أول خطوة نحو دخول مجتمع المعرفة والمعلومات، حيث بإمكان جميع الموطنين النفاذ إلى موقع الوزارة دون أي قيود والإطلاع بحرية على جميع محاور البرنامج انطلاقا من الحكومة الإلكترونية وصولا إلى برنامج "أسرتك 2 " الذي سيسمح بتزويد أكبر قدر من الأسر الجزائرية بحاسوب وخط انترنيت لتعميم المعلوماتية ودمقرطة المعلومة في المجتمع الجزائري[3].

وجدد وزير البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال السيد بوجمعة هيشور ،بمناسبة افتتاحه صالون "هاي تيك " ،بقصر المعارض عزم الجزائر على الجعل من قطار تكنولوجيات الإعلام والاتصال أحسن وسيلة للوصول إلى ماهي عليه الأمم

[1]- د/ كيلاني عبد الراضي/ النظام القانوني للتجارة الإلكترونية دار النهضة العربية 2003 ص30.
[2]- د، كيلاني عبد الراضي، النظام القانوني للتجارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص31،30.
[3]- جريدة الشروق اليومية ليوم 03 فيفري 2009 رقم 32413 الصفحة المحلية

التي سبقتها ،مشيرا الى تقدمها بخطوات تدريجية نحو مجتمع المعلوماتية، من خلال البرامج والمشاريع التكنولوجيا الكبرى التي فتحها لصالح مستقبل واعد وصاعد في الثقافة وذكر السيد هيشور ،الذي أشرف على هامش الصالون على الجلسة الافتتاحية للندوة العلمية حول موضوع "الأمية الرقمية "، جملة هذه المشاريع الكبرى، التي باشرتها الدولة، بفضل برنامج الإصلاحات الذي جاء به رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة وشرع في تطبيقه بداية من سنة 2000،فتطرق إلى الانفتاح الذي عرفه قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الذي حقق انتعاشا وتطورا مذهلين، سيما بعد منح رخصة الاستغلال للمتعاملين الخواص في خدمات الهاتف المحمول والثابت وفتح المجال للمنافسة .

وأشار الوزير إلى أن الجزائر بصدد بناء مشروع الحكومة الإلكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط مابين المؤسسات وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجيا المتطورة. وقد كشف الرئيس المدير العام لشركة اتصالات الجزائر السيد سليمان خير الدين أن مستوى تقدم هذا المشروع بلغ 80 بالمائة ،حيث تم ربط 12000موقع خاص بمؤسسات وهيئات عمومية بهذه الشبكة المعلوماتية الداخلية، ومن بين الوزارات التي دخلت المشروع إلى حد الآن وزارات العدل، الداخلية والجماعات المحلية ،الصحة، التعليم العالي وغيرها .

كما تعمل الدولة في إطار مسعى تقليص الفجوة الرقمية على تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المجتمع، وذلك عبر برنامج حاسوب لكل أسرة أو "أسرتك" الذي استفاد مؤخرا من الإجراء الخاص بتخفيض الرسم على القيمة المضافة من 17 إلى 7 بالمائة، مع سعي الوزارة الوصية والمؤسسات المعنية إلى تخفيض أسعار خدمات الانترنت إلى أدنى حد من جانب آخر كشف السيد هيشور، أن وزارته تعمل مع وزارة العدل على ضبط إطار تشريعي خاص بمكافحة الجرائم المعلوماتية، مشيرا إلى أن مجموعة من القضاة استفادت في هذا الإطار من تكوين خاص بفرنسا كما كشف عن مشروع نموذجي للمدرسة الإلكترونية سيتم تطبيقه على 4 مؤسسات تعليمية في البداية، وذلك بالشراكة مع برنامج "ميدا 2"، وبالموازاة مع تجسيد برنامج البلدية المحلية الذي يهدف هو الآخر إلى خلق تواصل مستمر بين المواطن والجماعات المحلية بواسطة الوسائل التكنولوجية الحديثة ،وكذا مشروع ربط أكثر من 1600 منطقة معزولة بالشبكة المعلوماتية ،لإدخالها في فضاء المجتمع المعلوماتي.

وإلى هذه المشاريع تضاف مشاريع أخرى لم يفوت الوزير الفرصة لذكرها ومن أبرزها، مشروع نظام الدفع بالجملة الذي تعمل وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على تجسيده بالتعاون مع وزارة المالية ،ويشمل المشروع وضع شبكة مرنة لاستيعاب عمليات الدفع الإلكتروني، سواء لدى البنوك أو لدى" بريد الجزائر" الذي وزع إلى حد الآن 3ملايين بطاقة دفع على مشتركيه، وينتظر أن يصل العدد إلى 4 ملايين بطاقة موزعة مع نهاية العام،علاوة على مشروع الحظيرة المعلوماتية لسيدي عبد الله الذي تعرف أشغال مختلف مرافقها ،تطورا ملحوظا، حسبما بينته الشروحات التي قدمت للوزير على مستوى جناح الوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية وتطويرها المقام في الصالون، فقد تبين بأن الأشغال الكبرى الخاصة بكل مرافق الحظيرة التي تشمل مراكز أعمال وفندق للمؤسسات والبرج الذكي ومبنى المحلات، تم استكمالها ولم يبق منها سوى أشغال التتمة والرتوشات الأخيرة لتسليمها ،في حين تم مؤخرا استلام مقر الوكالة بالحظيرة .

وقد طاف الوزير عبر أجنحة صالون "هاي تيك" الذي يشارك فيه 22عارضا ويستمر إلى غاية 20 أكتوبر الجاري بقصر المعارض الصنوبر البحري بالعاصمة ،واطلع على جديد المؤسسات العاملة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، على غرار متعاملي الهاتف المحمول الذي غاب منهم المتعامل "نجمة" بينما فضل "جازي " الدخول في التظاهرة بشعار تكنولوجيا الـ"بلاكبيري" ودخل "موبيليس" بشعار "الجيل الثالث وأكثر".

أما بالنسبة لـ"إتصالات الجزائر" فإن رهانها خلال هذا الموعد الإعلامي والاقتصادي ،هو تعميم استعمال الشبكات المعلوماتية المتطورة ال "واي في " والـ "واي ماكس"،مع الإشارة إلى أن هذه المؤسسة العمومية تجري حاليا مفاوضات مع مؤسسة "جي. في. سي"الكورية من أجل إنشاء مؤسسة مشتركة تتخصص في خدمة الـ "واي ماكس" داخل حظيرة سيدي عبد الله .ولدى استعراضه لمشروع خط الألياف البصرية الممتد من الجزائر إلى أبوجا على مسافة 4300 كلم، دعا السيد هيشور، مسؤولي "اتصالات الجزائر" المكلفة بمتابعة المشروع إلى مباشرة الشطر الخاص بالجزائر والبالغ 2700 كلم ممتدة عبر التراب الوطني ،حتى وإن تأخرت كل من النيجر ونيجيريا في تجسيد حصتيهما، مؤكدا بأن هذا المشروع الاستراتيجي يدخل في إطار روح "النيباد" الذي يسهر رئيس الجمهورية شخصيا على تنفيذ برامجها[1].

[1]- جريدة المساء اليومية ليوم 17 أكتوبر 2007 صفحة مواقع مختارة

وقد تابعت الجزائر اهتمامها البالغ عن مشروع "الإدارة الالكترونية" وبالضبط عن "الحكومة الالكترونية " كمؤسسة موازية ومكملة، وهو نفسه الطرح الذي قدمه المجلس الأعلى للغة العربية سنة 2002 وعاد ليقدمه في شكل موسـع، فهل ستعوض الانترنت الرداءة "البشرية " في مؤسسات الدولة؟ الإجابة بعد التنفيذ وعليه فقد انطلقت بفندق الأوراسي فعاليات الندوة العلمية "البرمجيات التطبيقية باللغة العربية ...خطوات نحو الإدارة الالكترونية التي ينظمها المجلس الأعلى للغة العربية في إطار تعميم استعمال اللغة العربيــة وترقيتها في الإدارة الجزائرية على المستوى المركزي والمحلي.

هذا وتعتبر هذه الندوة امتدادا لسابقاتها من أجل تكريس ثقافة المعلوماتية وتدارك التأخر الملاحظ في جهاز الخدمات والتسيير الإداري ،أهم محاور هذه الندوة هي "اللغة العربية في الإدارة الالكترونية " "اللغة العربية في المبادلات التجارية والمصرفية " "نماذج تطبيقية للإدارة الإلكترونية باللغة العربية "و"اللغة العربية على الانترنت" وسيتخلل معرض للتقنيات الحديثة في عالم التكنولوجيا الإعلام والاتصال[1].

7- دور العولمة في حماية المستهلك:

صحيح أن الإنترنت ومن قبل الكمبيوتر لعبا دورا في تطور أساليب الإعلام والاتصال بشكل مذهل وسريع لم تشاهده البشرية من قبل حتى عندما تنبأ العالم الكندي في الاتصال ماكلوهان[2] بأن التلفزيون سيحول العالم إلى قرية صغيرة لم يكن يتصور أن الإنترنت سوف يصل في وقت قياسي إلى بلع كل ما سبقها من وسائل إعلام واتصال تقليدية.

فالبحث عبر الإنترنت جعل من عالمنا المعاصر يعيش على شفا أخطر ثورة معرفية في مجال الاتصال الحكومي، مما يترتب عن ذالك من تحولات متفاوتة الأبعاد وقد أصبح حجم الإقبال على الإنترنت بصورة مذهلة وهو ما جعل من المجتمع التفكير إلى أن أصبح وسيلة من الوسائل القائمة لحماية التعاملات التجارية، وحماية المستهلك عبر هذه الشبكة العنكبوتية المعقدة. وقد تزايدت الأعداد إلى نصف مليون مشترك كل أسبوع[3] والحقيقة أن النسق القيمي للعولمة التي يحرك مفاصلها الليبرالية الجديدة في الولايات المتحدة الأمريكية، على الخصوص يكون أكبر همهم

[1]- جريدة الشروق اليومية ليوم 09 ديسمبر 2007 العدد 2169 صفحة الثقافة

[2]- مالكوهان تنبأ بدور هام للتلفيزيون ولم يعطي أي اهتمام لأي تقنية بديلة يمكن أن تكون أخطر من التلفزيون.

[3]- التقرير أعده عدد كبير من الخبراء من عدة دول تحت إشراف اليونسكو لسنة 198

إحقاق انتشار الإنترنيت على أوسع نطاق ،وهذا بهدف تحقيق السرعة في انتشار المعلومات من أجل التجسيد العملي لعصر ما بعد الثنائية القطبية[1]، عصر سرعة المعلومات. إن السرعة في انتشار الإنترنيت في القارة الأمريكية، مؤشر يرفضه منظري العولمة الكبار أنفسهم،[2] وقد طالب بعض العلماء منهم إلى ضرورة التسويق القيمي الغربي الأمريكي إلى العالم في أسرع الآجال[3] مع حتمية الإسراع في خلق حسن استهلاكي وفتح أسواق لصرف منتجات الاقتصاد وحماية كل متعامل عبر شبكة الإنترنيت[4].

إذا كان التقدم التكنولوجي والبحوث والاختراعات هي أهم محرك للاقتصاد الحر ،وتحقيق المنفعة، متخلية عن كل المقاصد الإنسانية القيمة ،فإن هذا الدور لا يقتصر على هذا الجانب فقط بل تعداده إلى جوانب أخرى سياسية واجتماعية .

إن العولمة المدججة بالتقدم الإلكتروني خاصة من خلال رقمنه حقل المعلومات واتصالها بالشبكة العالمية ساهمت إلى حد كبير في التطور المجال الاقتصادي وحماية المنتج والمستهلك من كل العواقب والعقبات التي تواجههم في تعاملهم وللأطراف الأخرى الأجنبية في مجال التعاقد الإلكتروني، أو التعامل عن طريق الإنترنيت، وهذا ما أدى إلى بناء مجتمعات معولمة ثقافيا، اجتماعيا باعتبار أن هذه العولمة هي السبيل الوحيد رقي المجتمعات على كل المستويات.

بحيث يقول الدكتور محمد خليفة حسن أن العولمة ماهي إلا امتداد للفكر الاستعماري الغربي الذي اعتبر الغربي صاحب مشروع حضاري، يستهدف العالم من أجل إخضاعه سياسيا،عسكريا، اقتصاديا، اجتماعيا، وثقافيا، ولا يمنع أن يكون لهذا المشروع الحضاري الغربي جانبا دينيا تبشيريا رغم سيادة العلمانية، وسيادة الخطاب اللاديني للعولمة والوقوف عند حدود الخطاب الثقافي الناتج عن المعطيات الاقتصادية للعولمة[5].

ومهما كان المفهوم الذي تحمله العولمة التقنية، فإنها لاتولي اهتمامات للأخلاق والقيم التي كرست البشرية لها، بل تراعي الجانب النفعي فقط، فالعولمة التي استطاعت أن تفرض نفسها في الجانب الثقافي بدءا بالألعاب التي استطاعت أن

---

[1]- السيد ياسين- العالمية والعولمة دار النهضة مصر - القاهرة 2002 ط 2 صفحة 285

[2] - هارولد شومان هانس وبيتر مارتن - فخ العولمة - سلسلة عالم المعرفة الكويت 1996 ص 25.

[3]- انظر تقرير the industry standard 26 أفريل 1999 على الموقع : www the standard.com

[4]- مجلة الانترنيت العالم العربي العدد 05 السنة الثالثة

[5] - الإسلام وحوار الحضارات ،مكتبة الملك عبد العزيز العامة الرياض مقال بعنوان الحضارة المعاصرة تجارب وممارسات الدكتور عفيف أحمد بهنسي، ج 02، ص 91.

تفرض نفسها في الجانب الثقافي بدءا بالألعاب الإلكترونية، وتطوير أجهزة الحاسبات الإلكترونية، والتدخل في مجال العلاقات التجارية في العقود المبرمة بين طرفين عن بعد، أو الاتصال للقيام بعلاقة تجارية من المنتج إلى المستهلك، ومن خلال بث البرامج عبر وسائل الإعلام والاتصال لقيام علاقة التي تبث عبر الفضائيات تؤكد على ضرورة القيام بالحراسة قي هذا النوع من الاتصالات لحماية مثل هذه العقود ومن ورائها حماية المستهلك من كل التلاعبات في العقد أو الغش قي تسليم البضاعة أو تقديمها عبر شاشة الإنترنيت.

ولقد جاء على لسان وزيرة الثقافة الدانمركية قائلة "لم يعد يحتمل هذا " أما آليات العولمة الاقتصادية أن هذه الأخيرة واضحة للعيان باعتبار أن التقدم التكنولوجي في مجال الاقتصاد هو الذي ساهم في تسريع وتيرة العولمة[1]. وإذا كان هذا النظام يتكون من أفراد يصنع نظامه بنفسه وفق المبادئ والقيم الروحية التي يحملها لتحقيق طموحاته، وتعكس أماله.

8_ دور الحكومة الالكترونية في حماية المستهلك:

تؤدي الحكومة الالكترونية إلى تمكين المواطنين من خلال إتاحة نفاذهم إلى المعلومات وتحسين تنفيذ خدمات الحكومة للمواطنين وزيادة كفاءة الإدارة الحكومية، والمؤكد أن التجارة الالكترونية ستعجل من التغيرات الاقتصادية الحديثة وإنشاء حلقات ربط الكترونية بين المنتج والمستهلك وزيادة الطلب على العمالة العالية المهارة[2].

كما يشهد التقدم التجاري حماية جديدة في مجال حماية المستهلك وهي إعادة هندسة عملية التسويق والتوجيه المتزايد نحو التسويق الالكتروني بطريقة تستطيع الدول حماية المستهلك وهذا بتخفيض التكاليف واستخدام التسعير المرن ،واستخدام أشكال وقنوات جديدة للتوزيع، فالإعلان المباشر عبر الانترنيت يساعد في عملية المراقبة وتحقق جانب كبير من الآمن للمستهلك، وتفعيل ودعم إدارة العلاقات مع العملاء وذلك من خلال تفعيل ديناميكية واستمرارية الاتصال المباشر مع المستهلك.

وقد فرضت الحكومة الالكترونية دورها في المجتمع الاستهلاكي بحيث أصبحت أمر حتمي يجب التعامل معه واستخدامها في مجال حماية المستهلك.

---

[1]- العولمة مقاومة واستثمار د/ إبراهيم الناصر مطابع أضواء المنتدى، المملكة العربية السعودية ط – 1426 هجري ص 04.

[2]- د/ أبوبكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النبل العربية، القاهرة 2006، ص320_325.

وعليه فإننا نلاحظ أن دور الحكومة الالكترونية أصبح بارزا في مجال حماية المستهلك وأصبحت المجتمعات الدولية تولي اهتماما كبيرا به وهذا نظرا للمكانة التي أصبحت تتمتع بها.