مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الالكترونية

شرون أحمد طارق *

جامعة مستغانم (الجزائر)

cherrounahmed13@gmail.com

تاريخ ارسال المقال: 2022/06/03	تاريخ القبول: 2022 /08/12	تاريخ النشر:2022/09/01

*المؤلف المرسل

الملخص:

أثر انتشار التعامل بالتجارة الالكترونية ظهر مصطلح جديد في القانون المعاصر وهو المستهلك الالكتروني الذي هو الشخص الذي يتعاقد عبر شبكة الانترنت على سلع وخدمات من اجل تلبية حاجاته الشخصية او المهنية

وللوقوف على الجوانب القانونية لهذا النوع من التعاقد سواء في القانون العام او القوانين الخاصة لحماية المستهلك وجب التطرق لاحكام المسؤولية المدنية للمتدخل التي تشكل اطارا للبحث في الحماية المدنية للمستهلك التقليدي والالكتروني

ويلاحظ ان قواعد المسؤولية المدنية التقليدية ليست كافية لحماية المتسهلك من خلال شبكة الانترنت ذلك انا المتدخلين من تجار ومنتجين لايملكون من خلال هذه الشبكة ان يضعوا انفسهم خارج نطاق القانون الداخلي ومن ثم يتنصلون من مسؤوليتهم

حيث نتطرق في هذه الدراسة الى مفهوم المتدخل والمستهلك ثم لحماية المستهلك في اطار القواعد العامة ثم لحمايته في اطار القواعد الخاصة بحماية المستهلك .

الكلمات المفتاحية: التجارة الالكترونية ، المستهلك الالكتروني ، المتدخل ، الايجاب الالكتروني ، الحماية

Abstract :

Vue la géneralisation des echanges economiques via le commerce electronique et l emegence du terme de consommateur electronique dans les régles du droits generale et celles du droit spécifique qui signifie la personne qui contracte en vu d obtenir des marchandises ou de services a travers le réseau electronique internet en vu de remplir ses besoins familiaux ou Professionnels

Il est a noter que les régles de la résponsabilité civile conventionnelles ne suffisent pas a protéger les consommateurs électroniques du fait que les commerçants et producteurs peuvent se mettre en dehors des lois nationales et de ce fait se désengager de leurs responsabilité

Et dans un soucis de definir les aspects legaux de ce genre de contracts electroniques que ce soit dan le code civile ou dans les lois specifiques de protection de consommateurs il est indispensable d'évoquer la responsabilité civile de professionnel qui represente un cadre de recherche dans la protection du consommateur traditionnel ou electronique

Keywords: E-commerce, electronic consumer, interfering, electronic positive, protection

مقدّمة:

ان حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت تتطلب تحديد المشكلات التي تمثل ضعفا لديه حال التعامل عبر الشبكة ولعلا اهمها ضمانات ابرام هذا العقد من حيث التاكد من رضا المستهلك عند ابرام العقد بطريق الانترنت .

والمستهلك في نطاق التجارة الالكترونية هو المتعامل في نطاق هذه التجارة الذي يتلقى الاعلان عن السلعة او شراءها وكذلك طلب الخدمات بوسيلة الكترونية قد تكون شبكة الانترنت او غيرها ويلاحظ ان القواعد الالكترونية في ثوبها التقليدي ليست كافية لحماية المستهلك من خلال شبكة الانترنت ذلك ان المهنيين من تجار ومنتجين يملكون من خلال هذه الشبكة ان يضعوا انفسهم خارج نطاق القانون الوطني او المحاكم الوطنية بالنسبة للمستهلكين الذين يتعرضون بشكل متزايد لممارسات التسويق الغير عادل كما يمكن للمتدخلين عرض سلع او خدمات غير آمنة.

والحقيقة ان حماية المستهلك الالكتروني تتطلب تحديد المشكلات التي تتعرضه من قبل المتدخل الالكتروني سواءا في عقد البيع او بالنسبة للخدمات المقدمة اضافة الى الاساليب الدعائية لجذب المستهلك للتعاقد مما ينتج عنه اضرار خطيرة لهذا الاخير في نفسه او في ماله وتكمن اشكالية الدراسة في بيان المشكلات التي تواجه المستهلك في التعاقد سواءا في مرحلة ماقبل التعاقد او مرحلة ابرام العقد الالكتروني او في مرحلة تنفيذ العقد

لهذا يطرح الاشكال التالي ما مدى كفاية الحماية المقررة للمستهلك الالكتروني وماهي سبل حمايته وفق القواعد العامة والقواعد الخاصة في التشريعات الوطنية والمقارنة ؟

المبحث الاول : مفهوم المستهلك والمتدخل الالكتروني

ان العلاقة التعاقدية بين الدائن والمدين بالالتزام تستوجب التعريف باطراف هذه العلاقة التعاقدية ومن ثم التعريف بالمستهلك الذي هو الطرف الدائن بالالتزام التعريف بالمتدخل الذي يعتبر الطرف المدين بالالتزام و في المعاملات الالكترونية ينبغي احاطة المستهلك بالحماية ايا كان العقد الذي يبرمه الا انه في عقود التجارة الالكترونية تبدو الفكرة اكثر الحاحا نظرا لكون التعاقد يجري عن بعد و لا يعرف المتعاقدان بعضهما و علي هذا الاساس وجب تعريف عقود الاستهلاك الالكترونية

قبل التطرق لتعريف عقد الاستهلاك وجب تعريف العلاقة الاستهلاكية

المطلب الاول: تعريف الاستهلاك الالكتروني

بما ان المستهلك هو محور الحماية وهدفها يترتب تحديد مفهوم الاستهلاك حيث يعرفه الفقه بانه " استخدام السلعة او الخدمة في اشباع رغبة ما اشبعا مباشرا وليس باستخدامها لانتاج سلعة او خدمة اخرى هي التي يقوم بها هذا الاشباع المباشر فالعقود التي تبرم لأغراض استهلاكية تؤثر تأثيرا كبيرا في مبادئ النظرية العامة للعقد التي استقر عليها الفقه والتشريع، وهذه التدابير جاء بها المشرع نظرا لضرورة حماية المستهلك، بعدما أصبحت الوسائل الغنية للقانون المدني سواء من حيث الالتزامات أو العقود عاجزة عن توفير الحماية الكافية للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف

في العقد، لذا كان لزاما إصدار نصوص قانونية خاصة بالعقد الاستهلاكي تتميز قواعدها عن القواعد التقليدية بمرونة أكثر، وتتميز الجزاءات المترتبة عن مخالفة هذه القواعد بصرامة أشد.[1]"

و في عقود الاستهلاك الالكترونية غالبا ما يكون احد اطرافها مستخدم الانترنت مقيما في دولة والطرف الثاني مورد السلعة او مقدم الخدمة مقيما بدولة اخري ويكون الايجاب و القبول من خلال وسائط الكترونية مثل شبكة النترنت حيث يتسم عقد التجارة الاكترونية بعدم الثبات علي الدعامة الالكترونية [2]

الفرع الاول : تعريف عقد الاستهلاك الالكتروني

ظهرت الحاجة لحماية المستهلك في السوق الإلكترونية بظهور التجارة الإلكترونية، وما رافقها من تطور بحيث أصبحت تتم عبر شبكة الإنترنت، الأمر الذي أثر تأثيرا كبيرا على النظام القانوني للعقود التقليدية، فظهر ما يسمى بالتسوق الإلكتروني عبر الحدود، وما تبعه من إجراءات للوصول إلى التعاقد الإلكتروني الذي يشكل المستهلك أحد أطرافه الأساسية في كثير من الأحيان. وتعتبر الحماية القانونية للمستهلك سواء في مرحلة ما قبل التعاقد، أو في مرحة إبرام العقد الإلكتروني، أو في مرحلة تنفيذ العقد الإلكتروني مهمة جدا بسبب أن المستهلك يمكن أن يكون الطرف الاضعف [3]، ففي تلك الحالة قد يحتاج لسلعة معينة بصورة ضرورية، وبالتالي يخضع لشروط غير عادية ومجحفة بحقه، فالشركة البائعة تكون هي الطرف القوي في هذا العقد في مقابل المستهلك، الذي يحتاج للحماية القانونية بسبب المخصر، وقة الأمان، وكثرة المشاكل عبر الشبكة الإلكترونية. ولم تحدد المادة 02 من القانون 09 / 03 الوسيلة التي يتم من خلالها العرض للاستهلاك، وبالتالي فقد تكون تقليدية أو إلكترونية، ومن ثم يحظى المستهلك الالكتروني بنفس حقوق المستهلك العادي ويتمتع بنفس الحماية القانونية التي يقرها له المشرع، على أن يؤخذ بعين الاعتبار خصوصية العه الالكتروني وكونه من العقود التي تبرم عن بعد عبر شبكة الكترونية. وعليه تسري أحكام القانون رقم 09 / 03 عى السلع والخدمات المعروضة سواء بشكل الكتروني سواء تعلق الأمر بسلامتها أو أمنها أو مطابقتها والالتزام بضمان صلاحيتها وخدمة ما بعد البيع المتعلقة بها. وعلى الرغم من أن المشرع لم يقم بعد بإصدار قانون كامل ومستق يضم فيه كافة المعاملات الإلكترونية، والعقود التجارية عبر الإنترنت، وحقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك الإلكتروني، وحجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات والدليل الرقمي، والجهات المختصة بمنح الشهادة الإلكترونية، وجهات التوثيق وغيرها من القضايا الحديثة المستجدة، إلا أنه قرر حماية نظام العقود الإلكترونية في قوانين متفرقة فأضاف المادة 394 مكرر لقانون العقوبات بالقانون رقم 04 / 15 المؤرخ في2004/11/15 والمتعلقة بالحماية الجنائية للملكية الإلكترونية، وكذلك المادتين 323 مكرر 1 المتعلقة بالدليل الالكتروني، والمائدة 327 من القانون المدني المتعلقة بالتوقيع الالكتروني المضافة بالقانون رقم 05 / 10 المؤرخ في 20 / 06 /

اولا نطاق تطبيق عقود الاستهلاك الالكترونية

-1المستهلك

يري الفقهان كل انسان هو مستهلك فهوالذي يستعمل السلع و الخدمات ليلبي حاجاته ليس بهدف تصنيع هذه السلع بل لتملكها و يذهب الفقه الي اعتماد اتجاهين الاول ضيق و الثاني موسع في تعريف المستهلك و ذلك اعتمادا علي حجج و مبررات الدافع من ورائها هو محور الحماية تحديد و هدفها

-الاتجاه الضيق

يري اصحاب هذا الاتجاه ان المستهلك هو الشخص الذي يتعاقد من اجل الحصول علي سلع و خدمات لاحتياجاته الشخصية و العائلية [1]

حيث استثني هذا الاتجاه من الحماية القانونية في اطار قانون الاستهلاك المتدخل الذي يتعاقد من اجل حاجاته التجارية و المهنية و لقد تبني المشرع الجزائري هذا الاتجاه حيث اعتبر ان المستهلك هو الذي يتعاقد من اجل غرض غير مهني و يعتمد هذا الفقه علي فكرة تخصيص السلعة او الخدمة للاستعمال الشخصي كمعيار للتفرقة بين المستهلك و المهني[2]

ب-الاتجاه الموسع :

يرى اصحاب هذا الاتجاه ان المستهلك هو كل شخص طبيعي يتعاقد بهدف الاستهلاك سواءا اكان هذا الشخص طبيعي او معنوي الذي يتعاقد من اجل الحصول على سلعة او خدمة لا خيرة له فيها مع مهني خبير محترف [3] خارج تخصصه المهني كلتاجر الذي يتمنى جهاز ايدار لمحله حيث اسبغ عليه المشرع لفظ المستهلك نظرا لعدم خبرته بهذا النشاط

ثانيا **التعريف التشريعي للمستهلك الالكتروني**

يعرف الفقه المستهلك الالكتروني بانه كل من يحصل بواسطة التعاقفد بالرسائل الالكترونية على سلعة او خدمة بمقابل او مجانا اشباعا لحاجة شخصية او حاجة الاخرين

كما عرف بعض الفقه بانه المتعاقد الذي يكون طرفا في عقد لايتحقق فيه الظهور المادي للمتعاقدين لحظة ابرام العقد [4]

والمستهلك في نطاق المعاملات الالكترونية هو ذاته المستهلك في عملية التعاقد التقليدية لكنه فقط يتعامل من خلال وسائط الكترونية

ولعل المشكلة ليست في حماية المتعاقد عبر الانترنت فقط بقدر ماهي قصور في حماية المستهلك في مواجهة المتدخل المحترف وعدم وجود تنظيم قانوني لحماية المستهلك في حالة التعاقد عن بعد بصفة خاصة

ولذلك فان التشريعات الخاصة بالتجارة الالكترونية التي صدرت تحاول جاهدة حماية المستهلك في نطاق هذه التجارة[5]

والمستهلك في نطاق معاملات التجارة الالكترونية هو ذاته المستهلك في عملية التعاقد التقليدية لكنه فقط يتعامل من خلال وسائط الكترونية

وقد اهتم التشريع بتحديد نطاق حماية المستهلك الالكتروني ذلك ان الاستهلاك لا ينصرف الى فئة او طبقة او مجموعة معينة انما هو ضرورة يمارسها المجتمع ومن ثم فإنه يجب عدم الوقوف عند المفهوم التشريعي والاقتصادي للاستهلاك لتحديد المقصود بالمستهلك [1]

ثالثا – **من حيث محل التعاقد** (سلعة او خدمة)

يطلق مصطلح السلع على كل مايقتنيه المستهلك من سلع مادية يمكنه تحويلها او نقلها الى شخص اخر وهاذا النوع من السلع هو الذي يتناوله علم الاقتصاد

اما الخدمة فهي تشمل كل عمل او اداء قابل للتقويم بالنقود سواء كانت هذه الاداءات ذات طابع مادي كالاصلاح والتنظيف او ذات طابع مالي كالتامين و الإئتمان او ذات طبيعة ذهنية او فكرية كالعناية الطبية والاستشارات القانونية فكل هذه الخدمات يمكن ان كون محلا للاستهلاك ، طالما ان غايتها هي سد حاجته الشخصية او حاجة حيوان يتكفل به [2]

المطلب الثاني : مفهوم المتدخل الالكتروني .

يعد المنتج او الموزع او البائع الصانع او كل متدخل في عملية تداول السلع والخدمات المهنيين وهم اشخاص يزاولون مهن في اطار الممارسات التجارية او الصناعية او المهن الحرة

والمتدخل في المعاملات الالكترونية طبيعي او معنوي يتعاقد اللكترونيا اثناء مباشرة مهنته المعتادة سواءا كانت تجارية او حرفية او صناعية او زراعية او حرة ويمتلك موقعا الكترونيا او محلا تجاريا بقصد ممارسة نشاطه

وذهب راي فقهي الى ان المتدخل هو الشخص الذي يتعاقد من اجل ممارسة مهنته بينما يرا راي ثاني ان المتدخل هو الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يتعاقد في مباشرته لنشاط مهني سواءا اكان هذا النشاط صناعيا ام تجاريا ام حرفيا ام حرا بينما يرى رأي فقهي اخر ان المهني او المتدخل هو كل شخص طبيعي او معنوي عام او خاص يعرض سلعة او خدمة للممارسة نشاطه الاعتيادي

الفرع الاول معايير تحديد مفهوم المتدخل

اولا : معيار الاحتراف

يذهب بعض الفقه الى اعتبار الاحتراف توجيه نشاط بشكل رئيسي معتاد الى القيام بعمل قصد الربح او مباشرة نشاط يتحد وسيلة لاشباع حاجاته المهنية ولهذا يعتبر الاحتراف ممارسة اعمال تجارية على سبيل التكرار وبصفة دائمة مع إتخادها مهنة للحصول على مورد للرزق كما يقتضي ان يكون الاحتراف ياخذ شكل الاعتياد [3]

ثانيا : معيار الربح

يعتبره الفقه توجيها لنشاط بشكل رئيس وبصفة معتادة الى القيام بعمل معين بقصد الربح او مباشرة نشاط يتخذه الشخص بغرض كسب الرزق والعيش

كما يعتبره البعض ممارسة الاعمال التجارية على شكل الاعتياد وعلى سبيل التكرار وبصفة مستمرة مع اتخاذها مهنة للحصول على مورد للرزق ويقتضي الاحتراف ان يقع العمل بصفة دورية ومستمرة مع الاعتياد [1]

المبحث الثاني : الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني

تقوم القواعد العامة في نطاق هذه الدراسة مقام المصدر الرئيسي حيث يتم الرجوع اليها اذا خلت القواعد الخاصة لحماية المستهلك من تنظيم بعض الفروض فالقواعد العامة تعنى بحماية المستهلك وفقا لخصوصية المدلول القانوني [2]

المطلب الاول : الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني وفقا للقواعد العامة

الفرع الاول : رضا المستهلك

لكي يكون العقد الالكتروني صحيحا لابد ان تكون الارادة قد صدرت من شخص كامل الاهلية وأ لا تكون مشوبة بعيب من عيوب الارادة بعيب من عيوب الارادة ولهذا وجب التفرقة بين العيب الذي يصيب الارادة وبين انعدامها اصلا كما يجب ان يكون المستهلك محل الحماية من العيوب المثمثلة في الغلط والتدليس الاكراه والاستغلال شانه شان العقود التقليدية والفرق الوحيد هو ان التعاقد يكون عن بعد

اولا : الغلط

عرف الفقه الغلط بانه وهم وتصور يقوم في ذهن الشخص يصور له الامر على غير حقيقته بحيث يدفعه الى التعاقد وماكان ليتعاقد لو علم بالحقيقة ولقد تناول المشرع الجزائري في نص المادة 81 من القانون المدني الجزائري انه (يجوز للمتعاقد الذي وقع في غلط جوهري وقت ابرام العقد ان يطلب ابطاله .

كما نصت المادة 82 من نفس القانون على انه " يكون الغلط جوهريا اذا بلغ حدا من الجسامة بحيث يمتنع المتعاقد عن ابرام العقد لو لم يقع في هذا الغلط

ويشترط في الغلط الذي يصيب الرضا الحد الذي يصير معه هو الذافع الى التعاقد ويكون الغلط جوهريا اذا كان في صفة جوهرية في الشيء او في الشخص المتعاقد كما يشترط اتصال المتعاقد الاخر بالغلط وهذا مانصت عليه المادة سابقة الذكر

ثانيا : التدليس

وفقا للمادة 86 من نفس القانون يجوزابطال العقد للتدليس اذا كانت الحيل التي لجا اليها المتعاقد او النائب عنه من الجسامة بحيث لو لها لما ابرم الطرف الثاني العقد

فهو كل خدعة او حيلة لايقاع الشخص في غلط يحمله على التعاقد فهو غلط يقع فيه المتعاقد نفسه لذا لابد من تحقق العديد من الشروط في التدليس

1-استعمال طرق احتيالية

2-ان يكون التدليس صادرا من احد المتعاقدين على الاخر

3-ان يكون التدليس دافعا للتعاقد

ثالثا : الاكراه

وهو ضغط غير مشروع على ارادة الشخص يولد في نفسه رهبة تحمله على التعاقد لكي يتفادى نتائج التهديد الذي يقع عليه

كما يعرف الاكراه بانه اجبار الشخص بغير حق على ان يعمل عملا دون رضاه ويكون ماديا او معنويا او التعاقد تحت سلطان رهبة تولدت نتيجة تهديد بخطر ويشترط في الاكراه باعتباره عيب يصيب الرضا ان يتم التعاقد تحت سلطان رهبة بعثت في نفس المتعاقد الاخر دون وجه حق وان تكون هذه الرهبة قد بعثت في نفس المتعاقد بفعل من المتعاقد الاخر او على الاقل يكون المتعاقد الاخر عالما بها كما يشترط ان تكون هذه الرهبة هي الدافعة الى التعاقد

رابعا : الاستغلال

وهو عدم التعادل بين التزامات احد المتعاقدين والتزامات المتعاقد الاخر يكون ناتجا عن استغلال لحالة من الحالات التي يبينها القانون

كما يعرفه بعض الفقه بالغبن اذا كانت التزامات احد المتعاقدين لاتتناسب مع ماحصل عليه هذا المتعاقد من فائدة بموجب هذا العقد او مع التزامات قبل الاخر وتبين ان المتعاقد المغبون لم يبرم العقد الى لان المتعاقد الاخر قد استغل طيشا بينا او هوا جامحا جاز للقاضي بناءا على طلب المتعاقد المغبون ان يبطل العقد او ان ينقص التزامات هذا المتعاقد [1]

الفرع الثاني حماية المتسهلك من الشروط التعسفية :

تقوم العقود على مبدا المساومة والبعض الاخر يقوم على صورة الاذعان اي خضوع الطرف الضعيف لشروط الطرف القوي كعقود الكهرباء والغاز وعقود الايجار والنقل ولقد صدرت في قانون 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية الشروط التي تعتبر تعسفية [2]

كما جاء في المادة 110 من القانون المدني الجزائري على انه اذا تضمن عقد الاذعان شروط تعسفية جاز للقاضي تعديلها او اعفاء الطرف المذعن منها وفقا لما تقتضيه العدالة ويقع باطلا كل اتفاق يقضي بخلاف ذلك

الفرع الثالث : ضمان العيوب الخفية :

العيب الخفي الموجب للضمان هو العيب الذي ينقص من قيمة المبيع او منفعته والعيب الذي لايستطيع المشتري اكتشافه بفحص المبيع بعناية الرجل العادي ومن بين شروطه

-1ان يكون العيب قديما

-2ان يكون العيب خفيا

-3ان يكون العيب غير معلوم لدى المشتري

وبتوافر هذه الشروط نكون بصدد ثلاث حالات

1-دعوى الرد الكلي او الجزئي للمبيع

2- دعوى الاستبدال مع التعويض اذا كان هناك ضررا

3-دعوى الحصول على الفارق

وتتقادم دعوى الضمان خلال سنة من يوم التسليم الى اذا التزم البائع بالضمان لمدة اطول ولاتتقادم الدعوى بالسنة الا اذا اثبث المدعي ان البائع قام باخفاء العيب غشا منه وفي حالة ضمان البائع لصلاحية المبيع فانه اذا ضمن البائع المبيع لمدة معينة ثم ظهر خلل فعلى المشتري اعلام البائع في اجل شهر من ظهور العيب وترفع الدعوى خلال ستة اشهر من تاريخ الاعلان

المطلب الثاني: حماية المستهلك الالكتروني وفقا للقواعد الخاصة

تنص المادة 17 من قانون 09/03 النعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على انه يجب على كل متدخل ان يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الرسم ووضع العلامات او بأية وسيلة اخرى مناسبة

والملاحظ انه في العقود الالكترونية تطبيق نفس الشروط مع الزامية كتابة المعلومات باللغة العربية وامكانية استعمال لغات اجنبية سهلة الفهم على المستهلكين كما تنص المادة 09 من نفس القانون على انه يجب ان تكون المنتوجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الامن بالنظر الى الاستعمال المشروع المنتظر منها وان لايلحق ضررا بصحة المستهلاك وامنه ومصالحه وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال او الشروط الاخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين

ويأتي الالتزام بالسلامة كالتزام جاء به المشرع الوطني ضمن القواعد الخاصة التي جاءت بها مختلف التشريعات وهو التزام عام تقع على المهنين حتى لو لم تذكر في بنود العقد تطبيق على سائر العقود الاستهلاكية

الفرع الاول :حماية المستهلك في مرحلة ابرام عقد الاستهلاك الالكتروني

لقد ادى تطور التكنولوجي والتقدم المذعن للنظم المعلومات الى ظهور العقود الالكترونية في مجالات عدة مما سهل ابرام الصفقات عن بعد بين الافراد والشركات من مختلف الاماكن والدول ولايختلف العقد الالكتروني كثيرا عن العقد التقليدي من حيث ضرورة توافر اركانه مع استثناء انه تعاقد عن بعد بين غائبين [1]

ونظرا لخصوصية العقد الالكتروني التي تفرضها وسيلة انعقاده فاصبحت الحاجة ضرورية لوجود قواعد خاصة تراعي هذه الخصوصية من اجل حماية المستهلك الالكتروني وبما ان العقد الالكتروني هو العقد الذي يتلاقى فيه الايجاب بالقبول عبر شبكة اتصالات دولية باستخدام التبادل الالكتروني للبيانات وبقصد انشاء التزامات تعاقدية وتاسيسا على ماتقدم يكون قوام ابرام العقد الالكتروني الايجاب والقبول الالكتروني [2]

ان التفاوض على العقد ينتهي قانونا في الوقت الذي يصدر فيه الايجاب وهو توصيل الطرفين المتفاوضين الى اتفاق على جميع المسائل الجوهرية للعقد الذي يردان ابرامه ومن ثم تنتهي مرحلة المفاوضات وتبدا مرحلة ابرام العقد فيقوم احد الطرفين بتوجيه ايجاب بالعقد ويتضمن الشروط التي توصلا اليها بعد التفاوض ففي حالة قبول الطرف الاخر الايجاب دون قيد او شرط ينعقد العقد ويمكن الرجوع الى المسائل التفصيلية لاحقا [1]

اولا :حماية المستهلك في مرحلة الايجاب الالكتروني

يعتبر الايجاب الخطوة الاولى في ابرام كل العقود سواءا اكانت تقليدية ام الكترونية فهو الارادة الاولى التي تظهر في العقد وبالنسبة للايجاب الالكتروني سنحاول ايجاد تعريف له

ا–الالتزامات الخاصة بحماية المستهلك :

يتميز الإيجاب عن غيره من عروض تطرح عبر الشبكة الإلكترونية يتلقاها المتصفح لهذه الشبكة وترد على منتجات، أو خدمات مختلفة، ولا تع مؤشرة أو مقدمات على نية التعاقد، ولا تختلف العروض التي تبدى الكترونية عن غيرها؛ في ضرورة تضمنها عناصر محددة، تؤكد أو تتضمن وصف الإيجاب المحتمل على هذا العرض، أو ذاك.

ويخضع الايجاب الالكتروني للقواعد الخاصة بحماية المستهلك حيث يفرض على المهني عدة التزمات اتجاه المستهلك كاالالتزام ببيان تفصيلي ودقيق للسلعة او الخدمة محل التعاقد وان يقترن باعلام الموجه اليه الايجاب البيانات الشخصية للموجب كعنوانه وموقعه الالكتروني ومركز اعماله الرئيسي واسم شهرته اضافة الى بيان وسائل الوفاء الالكتروني بالمقابل العقدي كما يتمتع الموجه اليه الايجاب بخيار المستهلك بين استبدال السلعة او العدول عن التعاقد حيث يتمتع بضمان ما بعد البيع

وبذلك نجد أن الإيجاب الإلكتروني، سواء تم توجيهه عن طريق موقع تجاري، أو عن طريق البريد الإلكتروني، أو غيره من الوسائل والبرامج الإلكترونية، فيجب أن يتضمن كل العناصر اللازمة لإبرام العقد، فإذا كان الإيجاب بالبيع – مثلا– تعين تحديد المبيع، ووصفه وصفا دقيقا، وتحديد الثمن للمبيع وطريقة سداده، وغير ذلك من الشروط الأساسية، والبيانات الجوهرية).

ب–التعريف التشريعي للايجاب الالكتروني

يعرف الفقه الايجاب الالكتروني انه تصرف صادر عن ارادة منفردة محددة للعناصر من قبل منشئ العرض الى شخص محدد او غير محدد

ويتم التعبير عنه عادة عن طريق المو قع الالكتروني حيث يعتبر دخول الموجب اليه الايجاب الموقع السابق عالما بهاذا الايجاب ويكون الايجاب ملزما للموجب منذ علمه بالايجاب

ومن شروطه ان يكون متاحا على شبكة النترنت ويكون قابلا للنسخ والحفظ الالكتروني من قبل الشخص الذي يطلع عليه كما لابد ان يتظمن الايجاب كافة العناصر الرئيسية للعقد المراد ابرامه ويعرف التوجيه الاوربي الخاص

بحماية المستهلكين في العقود المبرمة عن بعد الايجاب في هذه العقود بانه كل اتصال عن بعد يتضمن كل العناصر اللازمة بحيث يستطيع المرسل اليه ان يقبل التعاقد مباشرة[1]

ثانيا – حماية المستهلك في القبول الالكتروني

يمكن التعبير عن الارادة بمجرد النقر او الضغط على الفارة وايا كان نمط التواصل بين الاطراف عبر الشبكة الدولية فان مانسعا الى التاكد منه هو مدى صلاحية التعبير عن الارادة

ونظرا لخطورة هذه المرحلة واثرها على المستهلك فقد نظمت التشريعات الوطنية والدولية حماية خاصة بموجبها امتاز المستهلك ببعض الحقوق وزودته ببعض بحماية خاصة خروجا عن القواعد التقليدية ويعرف القبول الالكتروني على انه التعبير الارادي المتضمن الموافقة على ابرام العقد بناءا على الايجاب [2]

1–حقوق المستهلك الناتجة عن القبول الالكتروني

يتم التعاقد بمجرد ان يتبادل الطرفان التعبير عن ارادتين متطابقتين حسب القانون المدني الجزائري مع مراعاة ما يقرره القانون من اوضاع معينة لانعقاد العقدحيث لم يلزم القانون الموجب بضرورة صدور ايجابه متضمنا جميع المسائل بل الزمه بايجاب يتضمن المسائل الجوهرية فقط

وجاء هذا الموقف للمشرع الجزائري مطابقا للمشرع الفرنسي بضرورة مطابقة القبول للايجاب مع ذكر المسائل الجوهرية المتعلقة بالثمن والشيء مع ترك تفاصيل العقد الاخرى لاحقا

2–القبول عبر المحادثة او المشاهدة عبر الانترنت

لقد اختلف الفقه بين مؤيد و معارض لجواز التعبير الضمني عن القبول فهناك من يري ان قيام الموجب له باي تصرف او عمل يفيد بقبوله للايجاب يعتبر قبولا ضمنيا بينما يري جانب اخر من الفقه انه يجب ان يكون القبول صريحا حيث يكون عن طريق اجهزة و برامج الكترونية تعمل اليا و لا يمكنها معرفة ارادة المتعاقد اما اذا كان التحادث عن طريق المشاهدة فهنا يصبح التعاقد كانه بين حاضرين في مجلس واحد [3]

الفرع الثاني : الالتزام بالاعلام والافضاء الالكتروني

يرى بعض الفقه ان الاعلام الالكتروني يشمل تقديم جميع البيانات التفصيلية للسلعة مع النصيحة والتحذير من مخاطرها

وقد عرفه الفقه بانه الالتزام سابق للتعاقد يلتزم بموجبه المتعاقد بان يقدم للمتعاقد الاخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة للايجاد رضا سليم كامل ومتنور مع العلم بكافة تفصيلات العقد

نزيه محمد الصادق المهدي الاللتزام قبل التعاقدي بالاعلام بالبيانات

ولقد تناول المشرع الفرنسي في المادة L121-18 من التقينين الخاص بالاستهلك ب 2008 المعروف بقانون شاتال loi chatel بغداد المعلومات بعرضه على الشبكة الانترنت سواء مايصل الى الاخير على بريده الالكتروني او من خلال الاعلام على الشبكة العنكبوتية

ولقد اكد المشرع على التاكيد من ضرورة اشتمال العرض على الاسم واللقب للمتدخل مقدم الخدمة او البائع للسلعة والمبلغ وطرق الدفع والنفل وامكانية العدول عن العقد و تكلفة وسيلة الاتصال عبر الشبكة والمدة الزمنية الخاصة بالعقد[1]

ان النص على الالتزام باعلام المستهلك بتاريخ الاستلام او بتاريخ تنفيذ الخدمة محل العقدله اهمية كبري فلا يكفي مدة معينة بل ينبغي ذكر تاريخ واضح والا فسخ العقد بعد فوات المدة الزمنية المحددة او تاريخ التسليم او بتنفيذ الخدمة الا في حالة القوة القاهرة [2]

خاتمة

تناولت الدراسة مظاهر الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني من خلال محورين اساسيين اولهما في اطار القواعد العامة وعرضنا فيها مبادئ النظرية العامة للعقد في ما يهص سبل مكافحة الشروط التعسفية فضلا عن مظاهر الحماية المستمدة من احكام المسؤولية المدنية وثانيهما المحور المتعلق بالقواعد الخاصة الواردة في قانون حماية المستهلك وقمع الغش

توصلنا من خلال هذا البحث إلى النتائج التالية عرفت التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت بأنها: عملية تبادل السلع والخدمات بغرض الربحية عبر شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت). إن الغالب في العصر الحاضر قصر مصطلح التجارة الإلكترونية على ماكان عبر الإنترنت.

أن التجارة الإلكترونية مباحة شرعا، وأن فيها تحقيقا لمصلحة أطراف العقد

. جواز استخدام الكتابة الإلكترونية، والصوت والصورة المباشرة، وغير المباشرة لإنشاء عقود التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت للتعبير عن الإرادة في هذه العقود أن مجلس العقد في عقود التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت يأخذ حكم مجلس العقد في العقود التجارية العادية.

أن الخيارات المترتبة على مجلس العقد في التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت هي خيارات الإيجاب والقبول والمجلس اشارت الدراسة الى انه اذا كانت المعاملات الالكترونية لاتختلف في جوهرها عن المعاملات التقليدية الى من حيث الوسيلة الالكترونية التي تتم بها فان هذه الوسيلة كشفت النقاب عن وجود قدر كبير من التفاوت في القدرات الفنية والاقتصادية بين المتدخل من جهة والمستهلك الالكتروني من جهة اخرى الامر الذي يتطلب احاطة المستهلك بالحماية اللازمة اذ لا تقتصر تلك الحماية على المرحلة اللاحقة للتعاقد بل تشمل ايضا المرحلة السابقة له .

التوصيات :

-جاءت احكام قانون حماية المستهلك 09/18 المؤرخ في 25 رمضان 1439 الموافق ل 10 يونيو 2018 المعدل والمتمم 03/09 المؤرخ في 29 صفر 1430 الموافق ل 25 فبراير 2009 والمتعلق بحماية المتسهلك وقمع الغش بقواعد جديدة لحماية المستهلك الالكتروني خاصة حيت اعطت لجمعيات حماية المستهلك دور كبير واطار تكريس استفادة المستهلك من ضمانات ونصوص قانونية تكفل له الحماية الا انها تبقى غير كافية حيث نقترح

1- اضافة نصوص جديدة خاصة بالشروط التعسفية تحمي المستهلك من الشروط المعفية من المسؤولية التي تنتقص من التزامات المهني وعد اجحافا بالمستهلك

2- تكوين قضاة متخصصين في المنازعات الاقتصادية الخاصة بعقود الاستهلاك الالكترونية مما يساهم في حل الكثير من المنازعات التي تنشا عن تطبيق قانون حماية المستهلك

3-حصر عقود الاذعان في التشريعات الخاصة بحماية المستهلك وذلك لحماية الطرف المذعن وتحقيق التوازن العقدي حرصا على استقرار المعاملات

الهوامش :

[1]-احمد شهاب ازغيب حمايي المستهلك في عقود الاستهلاك الالكترونية رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية الحقوق جامعة عين شمس 2012 ص 54

[2]-انظر المادة 2 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش 09/03

[3]-حمد الله محمد حمد الله حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك دراسة مقلارنة دار الفكر العربي القاهرة 1997 ص 13

[4]-محمد احمد عبد الحميد احمد مرجع سابق ص 27

[5]-محمد احمد عبد الحميد احمد مرجع سابق ص 42

[6]- عبد القتاح بيومي حجازي حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت دار الكتب القانونية مصر المجلة الكبرى 2008 ص 28

[7]- مدحت عبد الحليم رمضان الحماية الجنائية للتجارة الالكترونية ، دار النهضة العربية ، القاهرة 2001 ص 218

[8]- احمد شهاب ازغيب مرجع سابق ص 98

[9]- حمد الله محمد حمد الله . حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك (دراسة مقارنة) ، دار الفكر العربي القاهرة 1997 ص 39

[10]- احمد شهاب ازغيب مرجع سابق ص 96

[11]- محمد احمد عبد الحميد احمد . مرجع سابق ص 49

[12]- لزهر بن سعيد النظام القانوني لعقود التجارة الالكترونية دار هوما لطباعة والنشر والتوزيع الجزائر 2012 ص 105

[13]- انظر نص المادة 05 من المرسوم التنفيذي 04-02 المتعلق بالشروط المطبقة على الممارسات التجارية

[14]- سليم سعداوي عقود التجارة الالكترونية دارسة مقارنة دار الخلدونية ط 1 2008 ص 16

[15]-محمد شكري سرور . مسؤولية المنتج عن الاضرار التي تسببها منتجاته الخطرة دار الفكر العربي 1983 ص270

[16]-احمد شهاب زغيب . مرجع سابق 272

[17]- سليم سعداوي مرجع سابق ص 39

[18]- نزيه محمد صادق المهدي .النظرية العامة للالتزام الجزء الاول مصادر الالتزام 2009 ص 20

[19]- احمد شهاب ازغيب مرجع سابق ص 315

[20]- محمد احمد عبد الحميد احمد . مرجع سابق ص 304

[21]-L article 114-1 ccle consomateur peut denoncer le contrat de vente d un lieu dou defourniture d une prestation de sevice en can depssement de la date de livraison

القوانين :

- القانون المدني الجزائري الصادر بموجب الامر 75-58 الصادر في 26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم بموجب القانون 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 ج.ر عدد 44 المعدل بموجب القانون رقم 5 لعام 2007
- القانون 03/09 المؤرخ في 29 صفر 1430 الموافق ل 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش (الجريدة الرسمية العدد 15 الصادرة في 8 مارس 2009)
- القانون 09/18 المؤرخ في 25 رمضان 1439 الموافق ل 10 يونيو 2018 المعدل والمتمم للقانون 03/09