حماية المستهلك الالكتروني بموجب الحق في الإعلام والحق في العدول عن التعاقد

Protection of the electronic consumer under the right to information and the right to refrain from contracting.

معداوي نجية*، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة لونيسي علي – البليدة 2-
bladialger@outlook.fr

تاريخ إرسال المقال: 2022/01/21 تاريخ قبول المقال: 2022/04/24 تاريخ نشر المقال: 2022/05/12

الملخص :

اغرت التجارة الالكترونية شريحة واسعة من مستعملي الانترنت ، فدفعت سرعتها و فعاليتها الى تحول المستهلك التقليدي الى مستهلك الكتروني الذي يعتمد على العقد الالكتروني و الوسائط الالكترونية.و باعتبار التعاقد يتم عن بعد فان هذا المستهلك تتربصه مخاطر شتى تبرر بسط الحماية له .

و لعل ابرز اليات حمايته، بالنظر للبيئة التي يتم فيها التعامل حقه في الإعلام او التبصير الذي يكون من خلال تحديد شخصية المزود و وصف المنتج أو الخدمة محل التعاقد و اشتراط إعلامه باللغة الوطنية، زيادة على حق المستهلك الالكتروني في العدول عن التعاقد .

الكلمات المفتاحية: العقد ؛التجارة ؛الحق في العدول؛ الاعلام.

Abstract :

E-commerce has attracted a wide range of Internet users, so its speed and efficiency pushed the traditional consumer to transform into an electronic consumer who depends on the electronic contract and electronic media. Given that the contract is carried out remotely, this consumer is faced with various risks that justify extending protection to him .Perhaps the most prominent mechanism to protect it, given the environment in which the transaction takes place, is its right to information or insight, which is through specifying the personality of the provider and describing the product or service subject of the contract and requiring that it be informed in the national language.An increase in the consumer's right to renounce the contract.

key words: The contract, the trade, the right to recourse, the information.

مقدمة :

أدت التطورات التقنية المعاصرة إلى تغيير الأنماط التقليدية في المعاملات المرتبطة بالبيع و الشراء، وبالنتيجة اصبح التسوق عبر شبكة الإنترنت من العادات اليومية في حياة الناس خصوصا ان استعمالها لم يعد مرتبط بجهاز الحاسب الالي، غير أن هذه المزايا تصطدم بجملة من التحديات، ومنها إمكانية التضليل

* المؤلف المرسل

والغش للمتعاملين التي تتربص بالمستهلك الالكتروني ، انعدام الفرص المتكافئة للتفاوض حول العروض التي تقدمها منافذ البيع، انعدام تحقق الرؤية بالشكل المطلوب بالنسبة للسلعة تستهدف المتاجر الإلكترونية بصفة أساسية جمهور المستهلكين، ويُعتبر المستهلك الالكتروني هو الحلقة الأضعف في مثل هذه التعاملات، مما يُعزز ضرورة توفير سبل الحماية الملائمة لهذا الأخير.

ان اهمية الموضوع تظهر من توسع التجارة الالكترونية بشكل كبير و هذا خصوصا في ظل الظروف الاستثنائية التي قد يمر بها المستهلك كما حدث مؤخرا بعد ظهور جائحة كورونا، و اضطرار الكثير الى التوجه الى التعاملات الالكترونية هروبا من الحظر المفروض على التجارة التقليدية في اطار حالة الطوارئ الصحية التي اعلنتها الكثير من الدول و اتباعها بمجموعة من الاجراءات الوقائية اهمها فرض التباعد الاجتماعي. شجع على تنامي العلاقة بين المورد الالكتروني و المستهلك الالكتروني ، لكن بالرغم من التطور العلمي و التقني، إلا أن المستهلك لا يزال يعاني من الغش والتحايل عند تعاقده إلكترونيًا حاجة المستهلك إلى الحماية في التعاقد الإلكتروني تنبع أيضًا من كون المستهلك الطرف الأقل خبرة في المعاملات التجارية الإلكترونية، والأقل قوة في المعادلة الإقتصادية.

و تهدف الدراسة إلى بيان مفهوم المستهلك الالكتروني و دواعي حمايته من المنظور التقليدي والتقني، والكشف عن مدى الحاجة لحماية هذا المستهلك عن بعد قبل إبرام العقد الإلكتروني، بالإضافة إلى الكشف عن مدى حاجة المستهلك الالكتروني للإعلام و حقه في التراجع او العدول عن إبرام العقد الإلكتروني كآليتين لحماية ارادته التعاقدية.

و يطرح الاشكال القانوني حول مفهوم جديد جاء مع ازدهار التجارة الالكترونية ألا وهو "المستهلك الالكتروني " ، الذي و ان وجد في بيئة خاصة متطورة إلا انها بحداثتها تشكل خطرا عليه و يستلزم بوجود مجموعة من المبررات حمايته قانونا .

و مما لا شك فيه ان التعاقد عن بعد قد لا يسمح للمستهلك بإصدار قراره بناءاً على إرادة واعية ، بسبب غياب او تقصير في اطلاعه و اعلامه بالبيانات المتعلقة بمحل التعاقد من جهة، و من جهة اخرى ، لأن الفكرة التي اخذها عن السلعة او الخدمة مستوحاة عادة من العديد من وسائل الدعاية والإغراء والمبالغة مما يؤدي إلى ندم المستهلك لإقدامه على العقد، و عليه رغبته في العدول عن التعاقد .

فما هو المقصود بالمستهلك الالكتروني و ما هي دواعي حمايته في مجال التجارة الالكترونية ،وكيف تتجسد حمايته قبل انعقاد العقد بموجب الزام المحترف اعلام المستهلك و تنويره ، و كيف تتحقق حمايته بموجب حقه في العدول العقد. ؟

اعتمد هذا البحث المنهج الوصفي و التحليلي وتم تقسيم البحث بخطة ثنائية حسب طبيعة الدراسة إلى نقطتين أولهما موسوم بعنوان مفهوم المستهلك الالكتروني في اطار التجارة الالكترونية و مبررات حمايته، و ثانيهما معنون الحق في الاعلام و الحق في العدول اليتان مستحدثتان لحماية المستهلك الالكتروني.

1- مفهوم المستهلك الالكتروني في اطار التجارة الالكترونية و مبررات حمايته .

يعتبر العقد الإلكتروني و المبرم عبر وسيط إلكتروني من ابرز اليات التجارة الالكترونية ، حيث يجتمع بواسطته البائعين والمستهلكين في مراكز تجارية إفتراضية [1]، ودون الدخول في الخلافات الفقهية و التشريعية حول تعريف العقد الالكتروني نجد المشرع الجزائري و في القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية قد عرفه في المادة 6 منه على انه " العقد بمفهوم القانون رقم02/04 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 لموافق 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، و يتم إبرامه عن بعد، دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني" .[2]

حيث تعمد كثير من الشركات إلى عرض سلعها وخدماتها على شبكة المواقع و تقوم بتصوير السلعة بطريقة ثلاثية الأبعاد مع تسجيل سعرها و مواصفاتها، ويكون ذلك في موقع خاص بالشركة، او عن طريق البريد الإلكتروني ،كما يمكن ان يبرم العقد المحادثة عبر الإنترنت في اشكاله المختلفة . و مما لا شك فيه ان ابرز اطراف العقد الالكتروني في اطار الاستهلاك المورد الالكتروني [3]و المستهلك الالكتروني.

1-1 – تعريف المستهلك الالكتروني .

قيل في تعريف المستهلك الالكتروني تعريفات عديدة تجاذبها الفقه و التشريع على حد سواء انطلاقا من تعريف المستهلك التقليدي قصد تحديد مفهوم المستهلك الالكتروني.

1-1-1-التعريف الفقهي للمستهلك الالكتروني.

انقسم الفقه إزاء موضوع تحديد تعريف المستهلك إلى اتجاهين اثنين ، بين الاطلاق و التقييد، فالاتجاه المضيق لمفهوم المستهلك ، يدعو إلى اعتبار مستهلكا كل من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية و العائلية، و يخرج من ذلك كل من يبرم التصرفات لأغراض المهنة أو الحرفة .و ذهب البعض[4] إلى تعريف المستهلك وفقا لهذا الاتجاه بأنه: "كل شخص يقوم بعمليات الاستهلاك و إبرام التصرفات التي تمكنه من الحصول على المنتوجات و الخدمات، من أجل إشباع رغباته الشخصية أو العائلية."

زيادة على ذلك اعتبر من يتعاقد لأغراض مهنية أو يقتني سلعة أو خدمة لغرض مزدوج (مهني وغير مهني) لا يعتبر مستهلكا ، فتبقى ضرورة القصد من استعمال الخدمة أو السلعة لغرض غير مهني، كمعيار جوهري لاعتبار الشخص مستهلكا.[5]

ذلك لان المحترف الذي يتصرف من أجل حاجات مهنته سيكون أكثر تحفيز من الشخص الذي يتصرف لغرض خاص، وبالتالي سيحسن الدفاع عن نفسه ، و اذا تصادف وجود محترف في وضعية ضعف ، فإن ذلك يستدعي حمايته بقواعد خاصة، لا بقواعد قانون الاستهلاك. [6]

اما الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك فيشمل كل شخص أبرم عقد بهدف استهلاكي، وتوسع هذا الاتجاه ليشمل كل التصرفات ذات الهدف المهني ، كان يقتني شخص حاسوب لأغراض مهنية .[7]

وفقا لذلك فإن فكرة المستهلك تمتد لتشمل الشخص الطبيعي الذي يتعاقد من أجل الحصول على السلع والخدمات لحاجاته الشخصية أو العائلية، كما تشمل الأشخاص المعنوية ، وتشمل كل مهني سواء كان شخص طبيعي أو معنوي.

ووفقا لهذا المفهوم يعتبر مستهلكا المحترف الذي يتصرف خارج مجال اختصاصه المهني ، وذلك على أساس أن هذا المحترف غير متخصص فيظهر في الواقع ضعيفا مثله مثل المستهلك العادي. و يؤخذ على هذا التوسع في المفهوم انه من شأنه أن يهدم الأسس التي يرتكز عليها للتمييز بين المتدخل والمستهلك ،وبالتبعية صعوبة تحديد نطاق الحماية المقررة للمستهلك كونه الطرف الأضعف في عقد الاستهلاك.

1-1-2- التعريف التشريعي للمستهلك الالكتروني.

إن تحديد مفهوم المستهلك ، ونظرا للاختلافات الفقهية في تعريفه ، يقضي منا بطبيعة الحال أن نورد بعض التعريفات على صعيد التشريعات الحديثة لبعض الدول الخاصة بحماية المستهلك و كذا الاتفاقيات الدولية المبرمة في هذا الشأن:

تعرضت اتفاقية "فيينا" المتعلقة بالبيع الدولي للبضائع لعام 1980 [8] لتعريف المستهلك في مادتها الثانية و ذلك عندما نصت على استبعاد من هذه البيوع البضائع التي تشترى لاستعمال الخاص أو العائلي [9].

و عرف المشرع الأوروبي المستهلك في التوجيه الأوروبي [10] رقم 13 الصادر عن مجلس الجماعات الاقتصادية الأوروبية بتاريخ 2 أفريل 1993 في المادة 2 فقرة بأنه :" كل شخص طبيعي يتصرف في عقود لغايات لا تندرج في إطار نشاطه المهني" .

و الظاهر ان الاتفاقيات المذكورة أعلاه تتفق في تعريف المستهلك على انه الشخص الذي يتعاقد قصد الحصول على السلع أو الخدمات تلبية لحاجياته أو حاجيات عائلته و ذلك خارج نشاطه المعتاد.

و على مستوى التشريعات الداخلية نجد القانون اللبناني الخاص بحماية المستهلك لسنة 2004 عرف المستهلك في مادته الثانية بأنه:" الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها و ذلك لأغراض غير مرتبطة بنشاطه المهني"[11].

وفي مملكة البحرين ورد تعريف المستهلك في قانون حماية المستهلك رقم 35 الصادر في سنة 2012 ، حيث تنص المادة 1 من هذا القانون على أن" المستهلك هو كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على المنتجات إشباعا لحاجاته أو لحاجات التابعين له ".[12]

اما المشرع الجزائري فقام بإصدار القانون رقم 89 /02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك [13]الذي يعد الركيزة الأساسية واللبنة الأولى في إقرار صرح هذه الحماية. و على الرغم من انه لم يعرف المستهلك و انا قدم سبل حمايته، إلا انه تدارك الامر في المرسوم التنفيذي رقم 90 / 39 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش [14] فنصت المادة 2 /9 منه المستهلك هو:" كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيطي أو ألنهائي لسد حاجته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به".

كما عرفت المادة 2 /3 من القانون 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية المستهلك على انه : "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت له مجردة من كل طابع مهني."[15] كما ورد في المادة 3 من قانون حماية المستهلك رقم 09 / 03 المعدل والمتمم بأن المستهلك هو:" كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".[16]

ويظهر مما سبق تبني المشرع الإتجاه الضيق لمفهوم المستهلك بجعله الإستعمال الشخصي أو العائلي أساسا لصفة المستهلك مما يفيد إستبعاد المهني .

و مؤخرا عرف المستهلك الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم 18 / 05 [17] في المادة السادسة الفقرة الثالثة منه بأنه:" كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية [18]من المورد الالكتروني[19] بغرض الاستخدام النهائي".

والملاحظ ان المشرع حافظ على التعريف السابق للمستهلك في القوانين السابقة الذكر وأضاف اليها فقط الطريقة أو الوسيلة التي يتم بها التعامل لا و هي الطريقة الإلكترونية و في نفس اتجاه التضييق.

و انطلاقا مما ذكر سابقا يمكن تعريف المستهلك الإلكتروني أنه: كل من يقوم باقتناء السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته أو حاجات من يعولهم، ولا يهدف إلى إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في ، نشاطه المهني، وأن يقوم التعاقد بشأن تلك السلع أو الخدمات بالوسائل الإلكترونية الحديثة .

1- 2- مبررات حماية المستهلك الالكتروني.

تستند حماية المستهلك الالكتروني إلى اساسين : اولهما العقد الذي أبرمه المستهلك، فكونه عقدا الكترونيا يوجب مزيدا من الحماية نظرا لخصوصية وحداثة هذا التعامل أو التعاقد الذي يتم بواسطة الكترونية ، و ثانيهما المستهلك فكونه مستهلكا ضعيفا يوجب حمايته .

1-2-1- مبررات مرتبطة بالتجارة الالكترونية و الانترنت.

إن سرعة إبرام العقد الالكتروني ووسيلة التعبير عن الارادة فيه قد لا تتيح للمستهلك فرصة النظر وإعادة النظر في اتخاذ القرار بإبرام العقد . بل أكثر من ذلك يحدث كثيرا أن يضغط المستهلك على زر معين في الحاسب الالكتروني عن طريق الخطأ أو الصدفة ودون أن تكون لديه نية إبرام عقد أو الدخول فيه.

ضف الى ذلك ان عقود التجارة الالكترونية التي تبرم بين تاجر محترف ومستهلك تتصف بعدم التوازن بين الطرفين، إذ تضاف إلى مبررات حمايته في العقود التقليدية مبررات أخرى نابعة من البيئة الالكترونية و مخاطرها، فجهل المستهلك في عقود التجارة الالكترونية لا يقتصر على جهله بمحل العقد أو أبعاد الشروط الواردة في العقد، بل يضاف إلى ذلك جهله بشخصية الطرف الآخر الذي يبرم العقد معه، بل إنه يجهل حتى مكان وجوده والنظام القانوني الذي يخضع له.

كما تبرر حماية المستهلك الالكتروني تزايد مخاطر التجارة الإلكترونية ، و بشكل رئيسي مخاطر شبكة الانترنيت ، و التي ليس من السهل حصرها ، فتكنولوجيا التجارة الإلكترونية سريعة التغير والتطور[20] وكل تغير أو تطور يواكبه مخاطر جديدة ، ويكمن الخطر الرئيسي في إمكانية اختراق الغير للمعلومات الخاصة لكل من المستهلك والتاجر. ومن أشهر هذه التهديدات الفيروسات الرقمية وقراصنة الانترنيت الهواة و المحترفين ذوي الخبرة العالية ، و الجرائم المعلوماتية بصفة عامة اكبر خطر للتجارة و المستهلك الالكتروني.

1-2-2- مبررات مرتبطة بالمستهلك نفسه.

إن افتقار المستهلك إلى التنوير المعلوماتي والتقني قد يمثل عدم معرفة كبيرة بشبكة الأنترنت و يؤدي الى وقوع المستهلك بحيل و خداع قراصنة الأنترنت من خلال المواقع الوهمية أو التعاقد الوهمي.

و من أهم ما يثير قلق المستهلك هو عدم معرفة شخصية البائع ، وكذا مدى مطابقة السلعة أو الخدمة لرغباته سواء من حيث المواصفات الكمية والنوعية وكذا الثمن وجميع الشروط الخاصة بعقد الاستهلاك.

كما تعتبر حاجة المستهلك إلى الخدمات الإلكترونية [21](خصوصا في الظروف الاستثنائية اين يجد نفسه مجبرا على التعاقد الالكتروني) سببا في بسط الحماية له ، كون الانترنت توفر منتجات و خدمات ذات الجودة العالية بأسعار معقولة بسبب كثرة المواقع الإلكترونية التجارية وبالتالي زيادة المنافسة بين هذه المواقع على تقديم الأفضل تزيد من إقبال المستهلكين على هذه الخدمات.

ان الاخطار التي يتعرض لها المستهلك تفرض حمايته باليات شتى تبدأ قبل ابرام العقد و توازي تنفيذه . و من بين ابرز التقنيات القانونية لحماية المستهلك الالكتروني و حماية رضاه في المرحلة قبل التعاقدية الزام المورد او البائع بإعلامه و ثم اعطاءه مكنة العدول عن التعاقد.

2- الحق في الاعلام و الحق في العدول اليتان مستحدثتان لحماية المستهلك الالكتروني.

إن المتتبع لأوضاع حماية المستهلك فى القوانين يجد أن هذه الحماية تقوم في مجملها على محاور اساسية و لعل اهمها و ما يتعلق بالتحديد الموضوعي لهذه الدراسة حق المستهلك فى الاعلام ، و حقه فى العدول عن العقد .

2-1- التشديد على الزام المحترف أو المهني بإعلام المستهلك الالكتروني ضمانة لحمايته.

و يفهم من خلال التعرض لمضمون الالتزام بالإعلام [22] أنه قد يكون هذا الالتزام سابق عن إبرام العقد وهو ما يطلق عليه " الالتزام قبل التعاقد بالإعلام " كما يمكن أن يكون هذا الالتزام أثناء إبرام العقد. و متجذر في كثير من العقود لكنه في نطاق حماية المستهلك الالكتروني يأخذ ابعاد اعمق.

2-1-1- مفهوم الحق في اعلام المستهلك الالكتروني .

يعرّف الالتزام بالإعلام الإلكتروني[23] قبل التعاقدي بأنه" التزام قانوني سابق على إبرام العقد الإلكتروني، يلتزم بموجبه أحد الطرفين الذي يملك معلومات جوهرية فيما يخص العقد المزمع إبرامه بتقديمها بوسائط إلكترونية في الوقت المناسب وبكل شفافية وأمانة للطرف الآخر الذي لا يمكنه العلم بها بوسائله

الخاصة[24]". كما يعرفه البعض بأنه " التزام قانوني سابق على إبرام العقد الإلكتروني، يلتزم بموجبه أحد الطرفين الذي يملك معلومات جوهرية فيما يخص العقد المزمع إبرامه بتقديمها بوسائط إلكترونية في الوقت المناسب، وبكل شفافية وأمانة للطرف الآخر الذي لا يمكنه العلم بها بوسائله الخاصة.".[25]

هذا الالتزام و الذي يجد اساسه في تنوير إرادة المستهلك المتجه إلى إبرام العقد الإلكتروني و اعادة التوازن في العلم بين طرفين مع خلق تكافؤ بين الارادتين من الناحية الاقتصادية ، كان محل اهتمام جل القوانين ، إذ أكد عليه المشرع الفرنسي سواء في القانون المدني إذ كرسه ضمنيا في نص المادة 1602 منه ، و في قوانين حماية المستهلك [26]، كما نصت التشريعات العربية أيضا على هذا الالتزام، نذكر منها على سبيل المثال قانون المبادلات والتجارة الالكترونية التونسي لسنة2000 (المادة 25).[27]

و المشرع الجزائري لم يضع تعريفا خاصا بالإعلام ،إلا أنه نص على إلزاميته في القانون 04 / 02 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية في المواد من 04 إلى 09 ، والقانون 09 / 03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في المواد[28] 17 و 18 منه.

و اشترط المشرع الجزائري في قانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية في المادة10 منه أن تكون كل معاملة تجارية إلكترونية مسبوقة بعرض تجاري إلكتروني وأن توثق بموجب عقد إلكتروني يصادق عليه المستهلك الالكتروني، كما اشترط أيضا في المادة 11 منه وجوب تقديم المورد لعرضه التجاري الإلكتروني بطريقة مرئية مقروءة ومفهومة. حيث فرض القانون على عاتق الشخص المحترف ليس فقط مجرد التزام بتقديم بيانات ومعلومات معينة للمستهلك ، وإنما بالأحرى ، إلتزام بتهيئة الفرصة أمام المستهلك نحو فهم وإدراك كل ما يتصل بالعقد المزمع إبرامه من أمور .

2-1-2- نطاق اعلام المستهلك الالكتروني.

يدخل في اطار الالتزام بالإعلام تحديد هوية البائع او المزود بالخدمة ثم البيانات المتعلقة بالسلعة او الخدمة.

ا - **الاعلام بهوية البائع الإلكتروني أو مزود الخدمة:** فتحديد شخصية المتعاقد الاخر يحمل المستهلك على الاطمئنان قبل التعاقد، خاصة إذا كان هذا محل اعتبار، إذ يجعله يثق في محتوى المعاملات الواردة على موقعه.[29]

و قد تناولت العديد من القوانين هذا الالتزام الوارد على عاتق البائع الالكتروني او المورد ، و من بينها القانون الفرنسي رقم 575 / 2004 المؤرخ في 21 جوان 2004 المتعلق بالثقة في الاقتصاد الرقمي في المادة 19 منه كما يلتزم البائع الإلكتروني أن يوفر هذه المعلومات بشكل يسهل الاطلاع عليها، فلا يجبر المستهلك على البحث عنها في صفحات متوالية عن موقع صاحب العرض،[30] كما اورد الالتزام ايضا في قانون الاستهلاك الفرنسي[31] في المادة L121-17 منه.[32] وجاء التشديد [33]في حال عدم الوفاء بهذا الالتزام تمديد اجال ممارسة حق العدول عن العقد لفترة 12 شهر.

كما نص قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي لسنة 2000 في المادة 25 منه على وجوب التزام البائع في المعاملات التجارية بإعلام المستهلك بطريقة مفهومة وواضحة قبل إبرام العقد لهوية وعنوان وهاتف البائع أو مؤدي الخدمة. اما المشرع الجزائري فقد نبه الى ذلك من خلال قانون التجارة الالكترونية السابق الاشارة اليه ، في المادة 2/11 منه بنصها على انه : "ويجب أن ي تضمن على الأقل، ولكن ليس على سبل الحصر، المعلومات الآتية:

–رقم التعريف الجبائي و العناوين المادية والإلكترونية ، ورقم هاتف المورّد الإلكتروني،

–رقم السجل التجاري أو رقم البطاقة المهنية للحرفي، .."

ب– إعطاء البيانات الأساسية عن السلعة أو الخدمة: عن طريق بيان الأوصاف الأساسية للسلعة ومميزاتها سواء ما تعلق منها بتركيبها وتغليفها وصيانتها وتعليمات استعمالها وإتلافها.يجب على المتدخل أن يقوم بوصف المنتوج محل العقد وصفا دقيقا، حتى يتحقق للمستهلك علما كافيا واضحا لا لبس فيه ،و وهذا ما تؤكده المادة 10 من القانون رقم 03 / 09 السالف الذكر .وقد تناولت التشريعات الوطنية والتوجيه الأوروبي مضمون الاعلام الذي يجب أن يلتزم به المتدخل في عقد الإستهلاك الإلكتروني ،فالمتدخل الإلكتروني الذي يعرض منتجاته عبر شبكة الانترنت عليه أن يحدد مضمون العرض التجاري بوضوح ودون غموض ،فتظهر على صفحة الويب المبينة على الشاشة الخصائص العامة والضرورية للمنتوج ، وشروط العقد وبياناته الإلزامية ،[34] أما المشرع الجزائري فقد اكتفى بإلزام المتدخل أن يعلم المستهلك بكل البيانات الخاصة بالمنتوج وأوصاف الأساسية ، ونص على ذلك في المادة 4 و المادة 2/5 من المرسوم التنفيذي الذي يحدد الشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك[35] ، لكنه تدارك ذلك في قانون التجارة الالكترونية في المادة 11 منه.

كما اوجب المشرع و حتى يكون الالتزام بالإعلام مثمرا لا بد ان يكون باللغة التي يفهمها الطرف الضعيف من وسائل حماية المستهلك .

و فيما يخص الطبيعة القانونية للالتزام بالاعلام قبل التعاقد الالكتروني، و مع العلم أن الالتزام بالإعلام في المرحلة قبل التعاقدية قد يمثل إيجابا ينعقد به العقد وذلك متى صادف قبولا مطابقا و هو شرط من النظام العام ، فقد تجادلت الاراء بين اعتباره التزاما ببذل عناية او التزام بتحقيق نتيجة .و من يرى أنه التزام ببذل عناية .

و بالنسبة للمشرع الجزائري و ان رأى البعض انه يميل الى اعتباره التزاما بتحقيق نتيجة حسب المادة 68 من القانون 03/09 ، إلا اننا نرى ان المادة تتكلم الى حالة الغش في البيانات و لم تلزم صراحة المورد بالحصول على نتيجة. كما ان الالتزام بالإعلام في القانون المدني يختلف عن الالتزام بالإعلام في قانون حماية المستهلك ، فالإخلال بالالتزام بالإعلام في المادة 86 من القانون المدني الجزائري يؤدي لقابلية العقد للإبطال نظرا للتدليس الذي تعرض له المستهلك . ويظهر التشديد في القانون الجزائري على هذا الالتزام

خروجا عن القواعد العامة من حيث انه مجرد عدم توافر البيانات على المنتوج يعني نية التضليل .كما أن قانون حماية المستهلك لا يشترط إثبات سوء نية[36] المنتج ولا إثبات الإخلال بالتزام الإعلام وإنما كفي عدم وجود بيانات إلزامية على المنتوج ليستخلص منها القاضي مباشرة أن هناك إخلال بالتزام يفرضه القانون على المحترف.[37]

مما سبق، نخلص إلى أن المحترف في التجارة الالكترونية ملزم بتبصير المستهلك عن سلعته أو خدمته التي يعرضها، وملزم بذكر البيانات الجوهرية باللغة التي يفهمها على نحو يحقق علم كاف وشامل للمستهلك [38]، ثم ان احاطة المستهلك بالبيانات و تنويره دون اعطائه مهلة أو فرصة للتفكير قبل الاقدام على التعاقد ، ولذا يقال أن التفكير هو المكمل للإعلام، فنجد حقه في التفكير في التعاقد من عدمه و بالتالي حقه في العدول عن العقد.

2-2- حق المستهلك الالكتروني فى العدول عن التعاقد:

إن منح المستهلك مهلة للتفكير قبل إبرام العقد يسمح له بمعرفة البيانات التي تلقاها و فهمها، ومن ثم يستطيع اتخاذ القرار المناسب لإبرام العقد أو عدم إبرامه لأن الكثير من المتدخلين أصبحوا يرفضون تسليم نماذج العقود للمستهلكين إلا بعد التوقيع عليها مما يفيد بأن العقد أبرم وبالتالي يحرم المستهلك من التفكير قبل إبرامه .

فبالنسبة للتشريع الجزائري نصت المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 306/06 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الإقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، المعدل والمتمم على ما يلي ":يتعين على العون الإقتصادي إعلام المستهلكين بكل الوسائل الملائمة بالشروط العامة والخاصة لبيع السلع و/أو تأدية الخدمات ومنحهم مدة كافية لفحص العقد و إبرامه". ويظهر جليا من النص القانوني السابق أن المشرع الجزائري منح المستهلك مهلة للتفكير قبل إبرام العقد[39] ، غير أنه يعاب على النص القانوني أنه لم يحدد مهلة التفكير.

2-2-1- تعريف حق المستهلك الالكتروني في العدول عن التعاقد .

يعرف الفقه العدول **[40]**على أنه" سلطة يمارسها أحد المتعاقدين(المستهلك) تهدف الى التحلل من العقد بالإرادة المنفردة دون اعتبار للطرف الآخر ."[41]

و هو ايضا "أحد الآليات القانونية الحديثة التي أوجدها المشرع لغرض توفير الحماية اللازمة والفعالة للمستهلك في هذه مرحلة تنفيذ العقد"[42]

إن من خلال ما سبق و تقدم يمكن تعريف حق العدول بأنه " : حق المستهلك في إرجاع السلعة أو رفض الخدمة في خلال المدة معينة يحددها القانون دون الحاجة إبداء أية مبررات، مع التزام التاجر أو مقدم الخدمة بحسب الأحوال برد قيمتها ،مع تحمل المستهلك مصروفات الرجوع فقط ."

كما يمكن تعريف العُدول عن العقد الإلكترونيّ بأنّه" :حقّ المُستهلك في التحلّل من العقد الذي أبرمه عبر وسائل اتّصال إلكترونيّة بإرادته المُنفردة دون الحاجة إلى إثبات عيب أو خلل ما في السلعة أو الخدمة المُتعاقد عليها ولا حتى ذكر سبب العُدول، وذلك ضمن مُدّة مُعيّنة يُحدّدها الاتّفاق أو العرف أو القانون."

اما التوجيه الأوروبي رقم 07/97 الصادر في 20 ماي 1997، المتضمن تنظيم التعاقد عن بعد في المادة 1/6 وجاء فيها "كل عقد عن بعد يجب أن ينص على أحقية المستهلك في العدول خلال مدة معينة لا تقل عن سبعة أيام تبدأ من تاريخ الاستلام بالنسبة للمنتجات و لسلع، أما بالنسبة للخدمات فإن مهلة السبعة أيام تبدأ من تاريخ إبرام العقد وتصل هذه المدة إلى ثلاثة أشهر إذا تخلف المورد عن القيام بالتزامه بإرسال خطاب مكتوب يتضمن العناصر الرئيسية للعقد[43]"

كما ألزم المشرع الفرنسي المهني بإعلام المستهلك ، بطريقة واضحة ومفهومة بحقه في ممارسة العدول مع شروط وكيفية والمهلة المتاحة له لممارسته وفي حالة عدم قيام بذلك فتمدد مهلة المحددة في المادة L221-18 العدول إلى إثناء عشر (12)شهرا ابتداء من تاريخ نهاية المهلة المقدرة بأربعة عشرة (14 يوم) [44].

كما منح المشرع التونسي في قانون المبادلات والتجارة الالكترونية للمستهلك هذا الحق، حيث أجاز له وخلال عشرة أيام عمل يعدل عن الشراء ويعيد السلعة دون تحمل أية نفقات سوى مصاريف الإرجاع.

و كان المشرع المصري قد أعطى المستهلك حق فسخ العقد خلال خمسة عشر يوم لتاريخ إبرامه فقد جاء الفصل السابع من مشروع قانون التجارة الالكترونية المصري جواز فسخ العقد المبرم الكترونيا من جانب المستهلك خلال خمسة عشر يوم التالية لتاريخ التعاقد أو تسلمه السلعة[45] .

و التشريع اللبناني الذي ينص في المادة 55 من قانون حماية المستهلك"خلافا لأي نص آخر يجوز للمستهلك الذي يتعاقد وفقا لأحكام هذا الفصل العدول على قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة وذلك خلال مهلة عشرة أيام تسري اعتبارا إما من تاريخ التعاقد، فيما يتعلق .بالخدمات أم من تاريخ التسليم فيما يتعلق بالسلعة" . [46] أما المشرع المغربي فقد نص في المادة 4/29 من قانون حماية المستهلك أن يقوم المتدخل بإعلام المستهلك بحقه في العدول في كل عرض ومدد الحق في ممارسة الرجوع الى ثلاثين يوما في حالة لم يقم المهني بإعلام المستهلك بحقه في العدول .[47]

أما المشرع الجزائري فقد قرر حق العدول عن التعاقد في المادة11 / 2 من المرسوم التنفيذي رقم 114/15 المتعلق بشروط و كيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي التي نصت بأنه "غير أنه يتاح للمشتري أجل للعدول مدته ثمانية (08) أيام عمل تحسب من تاريخ إمضاء العقد طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما".

و بالرجوع إلى قانون حماية المستهلك و قمع الغش03/09 السابق الاشارة اليه ، المعدل في 2018 بالقانون 09/18 و بموجب نص المادة التاسعة عشر فقرة 2 منه فان " العدول هو حق المستهلك

التراجع عن اقتناء منتوج مادون وجه سبب، للمستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتوج ما ضمن احترام شروط التعاقد، ودون دفعه مصاريف اضافية،تحدد شروط وكيفيات ممارسة حق العدول وكذا آجال وقائمة المنتوجات المعنية عن طريق التنظيم.)

كما نجد هذا الحق ايضا صراحة في قانون التجارة الالكترونية 05/18 بنص المادّة11 " يجب أن يقدّم المورد الإلكتروني العرض التجاري الإلكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، ويجب أن يتضمن على الأقل، و لكن ليس على سبيل الحصر، المعلومات الآتية.... شروط وآجال العدول، عند الاقتضاء،.."

لكن ما يعاب على المشرع الجزائري في قانون 05/18 تركه المجال مفتوح للمورد لتحديد شروط العدول و التي من اهمها اجال العدول . في حين احال قانون حماية المستهلك الطرفان الى التنظيم اللحق لشروط و كيفية ممارسة حق العدول (و الذي لم يصدر لغاية اليوم).

كما نجد ان المشرع الجزائري في نفس القانون اشار إلى حق العدول في المادة23 /2 منه التي تبيح للمستهلك إعادة السلعة في غلافها الأصلي خلال مدة أربعة أيام (04)عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج مع الإشارة إلى سبب الرفض، وهو ما يختلف عن حق العدول الذي يجب أن يكون دون إبداء أي أسباب أو مبررات.[48]

2-2-2- اثار ممارسة الحق في العدول.

اختلف الفقهاء حول الأساس القانوني لهذا الخيار الذي منحه القانون للمُستهلك حيث ذهب البعض إلى ادراج العدول ضمن الحقوق الشخصية بحجة أن الرابطة بين الدائن والمدين التي تميز الحق الشخصي متوفرة في هذا الخيار الذي يتضمن علاقة قانونية واضحة بين من تقرر العدول لمصلحته، ومن يمارس العدول في مواجهته، ومن تقرر العدول بمصلحته له سلطة في تنفيذ العقد أو العدول عنه.

و هناك من يراه حقا عينيا يخول لصاحبه حق الإنتفاع والتمتع به، والاحتجاج به تجاه الكافة. وهناك من جعله كعقد البيع بشرط التجربة، لكن اخذ عليه ان أساس المهلة التي تمنح للمشتري لإعادة النظر و حق العدول تهدف إلى حماية إرادة المستهلك من التسرع في إبرام العقد .أما مدة التجريب أو التذوق فالغاية منها تحقق[49] , و ادخله البعض الاخر في اطار التكوين المتدرج للعقد فيعتبر جانب من الفقه أن العقد الإستهلاكي لا يبرم مرة واحدة عند تطابق الإيجاب مع القبول بل خلال مدة زمنية قبل رجوع المستهلك في عقده، فلو عمد المستهلك إلى سحب .رضائه خلال فترة التروي فإن ذلك يحول دون إبرام العقد لكن هذه الاراء مردودة على اصحابها .

و الرأي الراجح اختار خيار العدول مكنة قانونية أو حق إرادي محض، يختلف مضمونه عن الحقوق العادية، لأن هذه المكنة لها ميزة خاصة هي قدرة صاحبها على إنشاء مركز قانوني أو منع نشوئه بإرادته المنفردة، حيث يتوقف استعمال هذا الحق على إ رادة صاحبها، دون الأخذ برأي من يمارس هذا الخيار أو

المكنة [50]في مواجهته وهو التاجر، وهذه المكنة تمنح المستهلك سلطة التحكم في مصير العقد الذي يقرر الخيار العدول أو الرجوع بشأنه.[51]

و مهما كانت طبيعة حق العدول فانه يترتب على ممارسته اثار بالنسبة للمستهلك و المحترف.

و بالنسبة للمستهلك الالكتروني فعند مباشرته لحقه في العدول يجب عليه إعلام المهني بممارسته لهذا الرجوع خلال الآجال المقررة له عن طريق التصريح بذلك وفق ما قررته المادة21 – 221L كما يترتب عليه التزامات في أولها قيامه بإرجاع السلعة للمهني، حيث قرر المشرع الفرنسي بموجب الفقرة الأولى من المادة 23 –221L [52]، في حين حدد القانون التونسي مهلة 10 ايام.

بينما نجد المادة 19 من قانون حماية المستهلك الجزائري 09/18 قد نصت انه في حال العدول المستهلك لا يتحمل اي مصاريف اضافية دون تحديد ان كانت مصاريف الارجاع تدخل ضمن هذه التكاليف من عدمه.

و لعله من المناسب ان يتحمل المستهلك مصاريف الارجاع باعتبار مكنة العدول مخولة لمصلحته ، فيتحمل تبعاتها مالم ينسب الى المهني اي تقصير او اخلال .

و تم اقرار قضاءا أحقية المهني بالحصول على تعويض [53] في حالة ممارسة المستهلك لحقه في العدول عند استعمال المستهلك السلعة.[54]

وفضلا عن عدم تحمل المستهلك لأية مصاريف إضافية عن تلك المترتبة عن رد السلعة(على اساس ان الحق في العدول حق مجاني) ، فإنه أيضا لا يتحمل تبعة مخاطر ردها، إذ يتحملها البائع ، لأن زوال البيع بممارسة حق العدول يجعل المبيع على ملكية البائع لا على ملكية المشتري، ومن كان مالكا للشيء يتحمل تبعة هلاكه[55].

اما بالنسبة لأثار العدول بالنسبة للمحترف فتتمثل أثار العدول بالنسبة للمحترف بصفة أساسية في التزامه برد الثمن الذي دفعه المستهلك له مقابل حصوله على السلعة.

تنص المادة 2/6 من التوجيه الأوروبي رقم 7/97 و الخاص بحماية المستهلكين في التعاقد عن بعد على أن المستهلك عند ممارسة حقه في العدول يكون المحترف ملتزما برد المبالغ التي دفعها المستهلك مقابل حصوله على المبيع خلال مدة أقصاها ثلاثين من تاريخ استعمال المستهلك لهذا الحق.

وفي حالة تجاوز الميعاد المذكور دون رد الثمن للمستهلك فان ذلك يؤدي الى جعل المبلغ الذي دفعه المستهلك منتجا للفوائد .

وقد اخذ المشرع الفرنسي بنفس الحكم الذي جاء به التوجيه الأوروبي بصدد التزام ما تقاضاه إلى المستهلك من خلال نص المادة 20–121L من قانون الاستهلاك[56] .

بالنسبة للمشرع الجزائري فقد نص في المادة 22 و المادة 23 من القانون رقم 05/18 على استعادة استلام المورد لسلعته إذا كانت سلمت خارج الاجال او كانت غير مطابقة للطلبية ، أو في حالة ما إذا كان

المنتوج معيبا ويجب على المستهلك إعادة ارسال السلعة إلى المورد خلال4 أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، ويجب على المورد ارجاع المبالغ المدفوعة له من المستهلك خلال 15 يوما من تاريخ استلامه المنتوج.

خاتمة:

ان شبكة الانترنت مرشحة لأن تكون وسيلة هامة للتعامل الاستهلاكي بين الجميع، فبعد توسع رقعة التجارة الالكترونية شيئا فشيئا، أخذت المخاطر التي تقع على المستهلك على شبكة الانترنت أحجاما هامة .فإذا كانت السرعة و الفعالية من مزايا عقود التجارة الالكترونية، إلا أنها قد تشكل عائقا أمام الاختيار الصحيح والصائب أمام المستهلك إذ قد يكون عرضة للسهو أو الخطأ من غير قصد، و لأن المستهلك معرّض لمؤثرات كثيرة من وسائل الإعلان للترويج وطرق التأثير، فهو الضحية الأولى في الخداع اليومي لاقتناء ما ليس هو بحاجة حقيقية إليه فحمايته حاليا أصبحت ضرورة أكثر من أي وقت سبق.

فجعل المشرع على الصعيدين الداخلي و الدولي للمستهلك الالكتروني الحق في التنوير و الاعلام و اعتبر من النظام العام ، يمارس ضمن شروط محددة و قد تم التشديد على هذا الحق بالنسبة للمستهلك الالكتروني اكثر من المستهلك العادي قصد مضاعفة الحماية . كما منح المستهلك رخصة وآلية قانونية أساسية خروجا على مبدأ القوة الملزمة للعقد، الذي يجد مبرره في ضرورة حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في مواجهة المهني أو المحترف الذي يتمتع بالقوة الإقتصادية، حيث يستطيع المستهلك أن ينقض العقد دون الحاجة إلى أن يقدم تبرير لذلك أو أن تكون ضرورة إلى إثبات وجود عيبا وخلل في السلعة أو الخدمة، ضمن الحق في العدول عن التعاقد.

و بالنتيجة توصلنا الى ما يلي :

– ادى الاستخدام المتطور للانترنت الى بروز التجارة الالكترونية و معها ظهر المستهلك الالكتروني، و الذي عرف بنفس المفهوم المقدم للمستهلك التقليدي مع زيادة وسيلة التعاقد الا و هي الوسائط الإلكترونية ألا ان الحماية التي خص بها هذا الاخير و ان اشتركت مع الاول الا انها كانت اشد.

– حاجة المستهلك للحماية في العقود الالكترونية كان بسبب البيئة الخطرة التي يتم فيها التعامل و التي جعلت منه الطرف الضعيف في العملية التعاقدية ، ولا يتمتع بالخبرة والقوة الاقتصادية التي يتمتع بها المزود .

– الحق في الاعلام او التنوير من الضمانات المستحدثة التي يثيرها عقد الاستهلاك الإلكتروني بسبب عدم الوجود المادي للسلع المبيعة أمام أعين المستهلكين الراغبين في الشراء .

– اثبتت المعاملات أنّ المستهلك يكون في حاجة إلى تنويره بالمعلومات حينما يكون التعاقد إلكترونيا أكثر من حاجته لتلك المعلومات في العقود التقليدية المعروفة في السابق.

– خيار العدول عن العقد أمر استثنائي نتيجة لطبيعة العقد المبرم عن بعد، و الأثر الجوهري لممارسته يتمثل في رد الثمن للمستهلك الذي يلتزم في الوقت عينه برد السلعة للمحترف أو المهني.

– لم يقيد المشرع الجزائري حق العدول بل منح للمستهلك حق العدول عن العقد دون تبرير فيكفي أن يكون سبب رد المنتوج عدم رضا المستهلك بالسلعة .أما بخصور ممارسة هذا الحق من حيث الشروط والآجال وقائمة المنتجات فأحالها المشرع الجزائري على التنظيم.

التوصيات :

– تضمين مختلف قوانين حماية المستهلك في تقنين موحد حتى يمكن التعرف إلى كل القوانين وتطبيقاتها بسهولة تامة، ولتجنب التضارب في النصوص القانونية.

– الإطلاع على تجارب الدول الرائدة في مجال حماية المستهلك، كدولة فرنسا وهذا حتى يتم الاستفادة من الخبرة المكتسبة في هذا المجال طبعا.

– ان المشرع قد شجع على حماية المستهلك عن طريق اعلامه من خلال المرسوم التنفيذي 378/13 ، الذي يحدد شروط و كيفيات اعلام المستهلك ، و ان كان مخصص للمستهلك التقليدي إلا انه ممكن الاخذ به فيما يتعلق بالمستهلك الالكتروني في انتظار صدور نصوص تطبيقة خاصة به، إلا ان النصوص المنظمة لحق المستهلك في العدول عن التعاقد لم تصدر الى غاية الان ، سواء ما تعلق بالمستهلك التقليدي او الالكتروني.

– إعادة النظر في مسألة حق العدول وعدم تقييده بربطه بحالات معينة و ربطه بعدم رضا المستهلك بالسلعة، حتى يتطابق نص المادة 23 من قانون التجارة الإلكترونية مع نص المادة 19 من قانون حماية المستهلك.

– نوصي بضرورة اعادة النظر في اجال ممارسة العدول في التعاقد عن بعد اذ مهلة 04 ايام غير كافية و الاسراع في اصدار النصوص التنظيمية المتعلقة بهذه المكنة .

الهوامش :

[1] –Olivier CACHARD,«LCEN. Définition du commerce électronique et loi applicable», Com. Com. elec. , no9, 2004, p. 17 et 18

[2] – قانون 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 و المتضمن قانون التجارة الالكترونية الجزائري , ج ر الصادرة في 16 ماي 2018.عدد28.

[3] – يعرف المورد الالكتروني بموجب المادة السادسة الفقرة الرابعة من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية على أنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق وسائل الاتصالات

الالكتروني" .انظر في هذا :هبة حمزة ، د.بن قادة محمود أمين , الآليات القانونية لحماية المستهلك الالكتروني وفق القانون رقم 05 / 18 المتعلق بالتجارة الالكترونية , مجلة القانون الدولي والتنمية , المجلد 8 العدد1 سنة 2020 , ص 194 .

[4] – حسن عبد الباسط الجميعي،" حماية المستهلك، حماية خاصة لرضاء المستهلك في عقود الإستهلاك"، بحث منشور بمجلة الدراسات القانونية، كلية الحقوق، جامعة أسيوط، مصر . العدد 13 ، سنة 1991 ، ص247

[5] – خالد طيهار , " حماية المستهلك الالكتروني" , مذكرة ماستر , كلية الحقوق , جامعة المسيلة .الجزائر .2019.ص11.

[6] – هجيرة عدلاحين و صباح سابقي, " حماية المستهلك في اقتصاد السوق", مذكرة ماستر في القانون , جامعة الجيلالي بو نعامة . الجزائر .2019 .ص 10.

[7] – أسامة الخيري، الرقابة وحماية المستهلك، ط " 10 "، دار الراية للنشر و التوزيع، الأردن – عمان،2015 ، ص 08

[8] – انظر https://www.uncitral.org/

[9] – تنص المادة 1/2 من الاتفاقية على ما يلي " لا تَسري أحكامُ هذه الاتفاقية على البيوع التالية: (أ)البضائع التي تُشترَى للاستعمال الشخصي أو العائلي أو المنزلي، إلا إذا كان البائعُ لا يعلم قبل انعقاد العقد أو وقتَ انعقاده، ولا يُفترَض فيه أن يعلم، بأنَّ البضائع اشتُرِيَت لاستعمالها في أيِّ وجه من الوجوه المذكورة؛.."

[10]– محمد فواز المطالقة،" الوجيز في عقود التجارة الالكترونية", دراسة مقارنة"، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، سنة 2010، ص70 .

[11]– نص المادة 02 من القانون 659 الصادر بتاريخ 04 شباط 2005 المتعلق بحماية المستهلك اللبناني. و هو نفس ما اشار اليه القانون التونسي لحماية المستهلك في المادة 2 منه " المستهلك كل من يشتري منتوجا لاستعماله لغرض الاستهلاك". .http://www.legislation.tn/sites/default/files/journal-officiel

[12] – قانون رقم 35 لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك في مملكة البحرين.

[13] – القانون رقم 89 /02 , المؤرخ في 1989/02/07 ,المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك , ج ر عدد06 , الصادرة بتاريخ 1989/02/03.(ملغى بالقانون 03/09).

[14] – المرسوم التنفيذي رقم 90 / 30 المؤرخ في 30 جانفي 1990 م المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش .ج ر عدد 05 / 1990.

[15]– القانون 02/04 المؤرخ في 2004/06/23, بتحديد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية عدد41 المؤرخة في 2004/06/27 المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 10 /606 الصادر في 2010/08/18.ج ر عدد 46.

[16] – القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 و الصادر في 2009/03/08 , و المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش.ج ر عدد 15, المعدل و المتمم بالقانون 09/18 المؤرخ في 10 ماي 2018. و الصادر في 2018/05/13 ج ر عدد 35.

[17] – لاتصالات الإلكترونية هي تراسل أو ارسال علامات او كتابات أو إشارات أو صور او اصوات او معلومات مختلفة بواسطة وسيلة الكترونية. انظر القانون 04/09 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و مكافحتها.الصادر في 2009/08/16. ج ر عدد 47.

1 – Lamia Ati ,"La protection des cyberconsommateurs en Algérie " , Journal of Economic & Financial Research ,December 2017 / Issue 2 /Volume 4.. p. 912

[19] – " المورد الإلكتروني : كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية." المادة 4/6 من نفس القانون .

[20] – خالد طاهير , مرجع سابق ص 118-19.

[21] – عبد الله ذيب عبد الله محمود، حماية الدستهلك في التعاقد الإلكتروني (د راسة مقارنة)، مذكرة لنيل شهادة الداجستير في القانون، تخصص القانون الخاص، . كلية الد راسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2009 ، ص31.

[22] – و هو التزام تقليدي يقتضيه مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود موجود في نصوص مختلفة اهمها لمادة 352 / 01 و المادة 86 من القانون المدني الجزائري. و يعرف على انه "هو التزام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام احد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عن تكوين العقد البيانات الداعمة لإيجاد رضا سليم كامل ومتنور على علم بكافة تفصيلات هذا العقد". راجع سعيدة رباج،" الحماية العقدية للمستهلك في التشريع الجزائري" ، مذكرة ماجستير تخصص قانون أعمال ، جامعة سطيف 02 ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجزائر 2014 ،ص 50.

[23] – و يختلف الالتزام بالإعلام عن الالتزام بالتحذير من حيث الأساس فان الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام مختلف في أساسه بين جملة من القواعد العامة في القانون على تفصيل يتضح في محله ، بينما يجد الالتزام بالتحذير أساسه في فكرة الالتزام بضمان السلامة . وذلك في ضوء أن الهدف المنشود من تقريره هو حماية المستهلكين من إضرار المنتجات الخطرة.

[24]– السيد محمد السيد عمران،" الالتزام بالإعلام الإلكتروني قبل التعاقد عبر شبكة الإنترنت"، الدار الجامعية، بيروت، 2006 ، ص. 24

[25] – خالد طاهير , مرجع سابف, ص32.

[26] – حيث نص في المادة 17 -L121 منه على أنه" يجب إعلام المستهلك بهذه البيانات دون لبس، ويقدم له بطريقة مفهومة وواضحة، كما يجوز للبائع من أجل ذلك استعمال كل وسائل الاتصال الإلكترونية عن بعد"، ومن خلال هذا النص نلاحظ أنه يقع على عاتق البائع التزام بضرورة تقديم المستهلك كل البيانات المتعلقة بالمنتوج في الوقت المناسب، وذلك قبل تسليمه له، أو على الأقل اللحظة التي يتم فيها التسليم ، و هو ما نصت عليه المادة L121-19 من نفس القانون.

[27] – فانون رقم 83 لسنة 2000 المؤرخ في 2000/08/09 المتعلق بالمبادلات و التجارة الالكترونية التونسي.

[28] – نصت المادة 17 على انه " يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة".

[29] – خلوي نصيرة , مرجع مذكور , ص 22.

[30] – كريمة بركات، "حق المستهلك في الإعلام في عقد البيع الإلكتروني"، مجلة الحقوق والحريات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الرابع، أفريل 2017 ، ص ص28 – 287

[31] – Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et Directive européenne n° 2011/83 du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.

[32] – انظر قانون الاستهلاك الفرنسي و المسمى "**la loi Hamon**" **في تعديل سنة 2014** و التي احالت للمادة 11 1 /1 و المادة 2/111 منه و التي جعلت من هوية البائع عنصرا اساسيا في الالتزام بالاعلام. 3000 اورو للشخص الطبيعي و 15000 اورو للشخص المعنوي.

[33] – التشديد جاء ايضا في العقوبة في حال الاخلال بالاعلام ,

[34] نذكر منها : طرق دفع الثمن و التسليم ومدة التسليم وكذا البيانات الخاصة بخدمة ما بعد البيع والضمانات التجارية المتوافرة والعنوان الجغرافي للمتدخل وشروط إجراءات استعمال حق العدول وبيان عملية حفظ العقد في سجل إلكتروني

[35]– مرسوم تنفيذي رقم 378 – 13 مؤرخ في 09 نوفمبر 2013 ، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية، العدد 58، الصادر بتاريخ 18 نوفمبر 2013.

[36] – لا يشترط اثبات التدليس المنصوص عليه في القانون المدني فعدم الاعلام قرينة على تقصير و عدم وفاء .

[37] – موقع وزارة التجارة , مديرية التجارة لولاية بسكرة , على الموقع –http://www.dcwbiskra.dz/index . تم الولوج بتاريخ 2020/08/26. الساعة 12.

[38] – محمد عساف محمد السلامات, "الاطار القانوني لحماية المستهلك في التجارة الالكترونية", المجلة القانونية.ص221.

[39] – بن عدبدة نبيل , "الالتزام بالاعلام و توابعه في مجال قانون الاستهلاك" , رسالة دكتوراه في القانون , جامعة السانية وهران , الجزائر .2018. ص 182.

[40] – هنالك عدة تسميات لحق المستهلك في العدول عن العقد منها(اعادة النظر),(الندم), (رخصة السحب) (الرجوع), منصور حاتم محسن و اسراء مظلوم , "العدول عن التعاقد في عقد الاستهلاك الالكتروني (دراسة مقارنة) ,مجلة المحقق الحلبي للعلوم القانونية والسياسية العدد الثاني, السنة الرابعة , جامعة بابل, ص52.

[41] – سامية لموشية، خيار رجوع المشتري في عقد البيع الالكتروني، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حمة لخضر، العدد 19 ، الوادي، الجزائر، جانفي 2018 ، ص 224.

[42] –Bernardeau، Droit communantaire et protection des consommateurs، 2001. J.C.P، p 218.

[43] – قانون الاستهلاك الجديد لسنة 2016 في المواد L221- 18 L221- 28 حيث قرر المشرع حق العدول في هذه العقود في مهلة أربعة عشرة يوم بموجب المادة18 – L221 , دون إبداء مبررات أو تحمل أي تكاليف.

[44] – المادة L221 – 05 و المادة L221 – 20 من قانون الاستهلاك الفرنسي. و و هذا مسايرة للتوجيه الاوروبي رقم 2011/83 الصادر بتاريخ 32 اكتوبر 2011 المتعلق بحقوق المستهلكين.

[45] – زوبة سميرة , "الاحكام القانونية المستحدثة لحماية المستهلك المتعاقد". رسالة دكتوراه في ألقانون جامعة تيزي وزو, الجزائر , 2016.ص 49.

[46] – عبد المنعم موسى إبراهيم، المرجع السابق، ص517 .

[47] – القانون 31/03 ا لقاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، المؤرخ في 2011/02/18 , الجريدة الرسمية للمملكة المغربية،العدد 5932 .

[48]– يجب على المستهلك الإلكتروني إعادة إرسال السلعة في غلافها الأصلي، خلال مدة أقصاها أربعة ايام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، مع الإشارة إلى سبب الرفض، وتكون تكاليف إعادة الإرسال على عاتق المورد الإلكتروني. ويلزم المورد الإلكتروني بما يأتي: ....."

[49] – زوبة سميرة , مرجع سابق , ص 74.

[50] – لخضر دايخة , حق المستهلك في العدول عن التعاقد" , مذكرة ماستر في القانون , جامعة الوادي , الجزائر .018.ص 13.

[51] – شلغوم مريم , مرجع سابق. ص 99.

[52] – و التي تنص على " يتعين على المستهلك أن يقوم بإرسال أو إرجاع السلعة إلى المهني أو إلى الشخص الذي يعينه هذا الأخير دون تأخير لا مبرر له وفي غضون أربعة عشرة يوم على الأكثر من تاريخ إبلاغه بقرار التراجع ما لم يتقدم المهني باسترداد السلعة بنفسه.."

[53] – ذهب القضاء الأوربي إلى قبول طلب البائع للتعويض في قضية تتعلق بشراء سيدة جهاز حاسوب محمول عن طريق عقد مبرم عن بعد، وبعدة مدة 08 أشهر ظهر في الجهاز عيب فقررت السيدة إرجاع الحاسوب إلى البائع متمسكة بحقها في الرجوع باعتبار أن البائع لم يقم بإعلامها بهذا الحق حتى تبدأ مهلة العدول في السريان، إلا أن البائع اعترض على ذلك وطالب المشترية بالتعويض على أساس الاستعمال المفرط للجهاز في هذه المدة، الأمر الذي استجابت له المحكمة وقررت بأنه على المستهلك دفع تعويض في حالة الاستعمال المفرط للمبيع قبل ممارسته لحق العدول طبقا للقواعد العامة وللبائع حسن النية .

[54] – جريفلي محمد , مرجع سابق ص 243.

[55] – احمد رباحي , مرجع سابق , ص 148

[56] – في قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83 لسنة 2000 ، فقد حدد الاجل في المادة 30 منه بعشرة أيام ، أمّا المشرع المغربي فحددها ب15 يوما طبقا للمادة 37 من قانون رقم 31/08 .

.