الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الجزائري

The legal protection of the electronic consumer within the framework of the Algerian legislatio

روشو عبد القادر[1]

جامعة تيسمسيلت، الجزائر، rouchou2@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2022/04/05 تاريخ القبول: 2022/08/01 تاريخ النشر: 2022/09/15

ملخص:

الهدف من هذه الورقة البحثية هو ابرا الاطار القانوني الذي يتضمن الحماية القانونية المقررة للمستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري، وذلك باستعراض اهم النصوص القانونية المنضمة لحق الحماية، وذلك باعتبار ان فكرة المستهلك الالكتروني ظهرت في سياق المعاملات الالكترونية.

وخلصت هذه الدراسة الى اعتبار أن القانون (09-03) المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، يعتبر بحق اللبنة الاولى في سياق المحافظة على حقوق المستهلك الالكتروني وحمايتها، غير انه يعتبر غير كاف نظرا للتطور المتسارع الذي يعرفة قطاع المعاملات الالكترونية في الجزائر مما يوجب على المشرع الجزائري مواكبة هذا التطور من خلال التشريعات التي يصدرها تأطيرا لهذا النوع من المعاملات.

كلمات مفتاحية: مستهلك، حماية، عقد الكتروني، مهني، قمع الغش.

تصنيفات JEL: F1، K12، E21

Abstract:

The objective of the research paper is to implement the legal framework that includes the legal protection established for the electronic consumer in the Algerian legislation, reviewing the most important legal texts attached to the right to protection, given that the idea of consumer electronics emerged in connection with electronic transactions.

This study concluded that the law (09-03) relating to the protection of consumers and the repression of fraud is rightly considered as the first cornerstone in the context of the preservation and protection of the rights of electronic consumers.However, it is considered insufficient with regard to the rapid development of the electronic transactions sector in Algeria, which requires the Algerian legislator to support this development through the legislation enacted in order to regulate this type of transaction.

Key words:consumer, protection, electronic contract, professional,repression of fraud.

Jel Classification Codes:E21, K12, F1

المؤلف المرسل: روشو عبد القادر

1. مقدمة

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أفرز واقعا جديدا في مجال المعاملات الاقتصادية والتجارية، بحيث تحولت المعاملات التجارية خاصة من طابعها التقليدي الى طابع جديد يعتمد بالدرجة الأولى على وسائل الاتصال الحديثة، وهذا ما يسمى بالمعاملات الإلكترونية المعتمدة أساسا على شبكة الأنترنيت في ظل الاقتصاد الرقمي، وفي الجانب القانوني للمعاملات التجارية تم الانتقال من العقود المبرمة بالطريقة التقليدية إلى العقود الإلكترونية، وأصبح الحديث ليس عن المستهلك التقليدي فقط بل أيضا عن المستهلك الإلكتروني، وفي هذا الصدد تدخل المشرع قصد حماية حقوق المستهلك الإلكتروني كونه الطرف الأضعف في علاقته بالمهني، خاصة وأن العقد يتم عن بعد، وفي هذا الإطار أصدر المشرع الجزائري القانون 18-05 المؤرخفي 2018/05/10، الذي ينظم المعاملات الإلكترونية والمسائل المرتبطة بالمستهلك الإلكتروني، وكان قبل هذا قد أدرج هذا النوع من المعاملات وكان الأمر يتعلق بالكتابة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، كما أن القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، تضمن هو الآخر أحكاما تهدف في مجملها إلى حماية المستهلك الإلكتروني، وعليه تتمحور إشكالية هذه المداخلة حول السؤال الجوهري التالي:

إلى أي مدى وُفِقَ المشرع الجزائري في إرساء قواعد حماية المستهلك الالكتروني الجزائري؟

وقصد الإلمام بأهم جوانب هذا الموضوع يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهو المدلول النظري لمصطلح المستهلك عامة والمستهلك الالكتروني خاصة؟

- ماهي المحاور الاساسية للقانون 09-03 ؟ وكيف تم تناول فكرة حماية المستهلك الالكتروني في ظل هذا القانون؟

- مامدى كفاية الحماية المقررة للمستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري؟

- **أهمية البحث:** يستمد هذا البحث أهميته من كونه يعالج موضوعا يعتبر من إفرازات التطور التكنورلوجي في عصرنا الحالي، فموضوع المعاملات التجارية الإلكترونية وكيفية حماية المستهلك الإلكتروني أصبحت تطرح نفسها بقوة خاصة مع تعدد الوسائل المستعملة والأشكال المعتمدة، يضاف الى ذلك أن المستهلك بصفة عامة في علاقته مع المهني يعتبر طرفا ضعيفا وجب تدخل المشرع قصد حمايته.

- **أهداف البحث:** يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الأساسية التالية:

✓ إلقاء الضوء على مصطلح المستهلك الإلكتروني باعتباره مفهوما حديثا؛
✓ الوقوف على النصوص القانوينة التي تهدف إلى حماية المستهلك عموما والمستهلك الإلكتروني خاصة؛
✓ تقييم مدى ملاءمة هذه النصوص القانونية لطبيعة المستهلك الإلكتروني في مجال الحماية.

- **المنهج المتبع:** تم الاعتماد في إعداد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك في تناول أهم النصوص القانونية التي تشكل الإطار العام لحماية المستهلك الإلكتروني.

- **هيكلة البحث:** في إطار تناول هذا الموضوع تم تقسيمه إلى المحاور الآتية:

المحور الأول: الإطار النظري لفكرة المستهلك الإلكتروني.

المحور الثاني: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش (القانون 09-03).

المحور الثالث: قواعد حماية المستهلك الإلكترونيفي المنظومة التشريعية الجزائرية.

- **دراسات سابقة:**

1) **دراسة:** بلقاسم حامدي (2016)، بعنوان: **الحماية القانونية للمستهلك من الاشهار الكاذب والمضلل**، حيث عالج الباحث إشكالية ما مدى فعالية التشريعات الجزائية لحماية المستهلك من الاشهار الكاذب أو المضلل؟ وخلص الباحث إلى نتيجة اساسية وهي أنه يتوجب على المشرع الجزائري مواكبة التطور التشريعي وسن قانون خاص بتجريم الإشهار الكاذب أو المضلل لتحقيق أهداف الحماية الجزائية.

2) **دراسة:** تدرسيت كريمة (2017)، بعنوان **الحماية القانونية للمستهلك في العقود البنكية**، حيث كانت إشكالية البحث تتمحور حول ماهية القواعد القانونية التي تحمي المستهلك في مجال العقود البنكية، والقادرة على إعادة التوازن لهذه العقود، وانتهت الدراسة إلى ضرورة تدخل المشرع لتنظيم هذا النوع من العقود بقواعد آمرة تسمح بتوضيح التزامات الأطراف بثقة وتمنع البنك بصفته الطرف القوي من إدراج شروط تعسفية، كما يتعين على المشرع توخي الدقة والوضوح في تحديد للمصطلحات المتضمنة في العقود البنكية.

3) **دراسة:** فرشيشي هاجر (2019) بعنوان: **الحماية القانونية للمستهلك في العقود الإلكترونية**، حيث تناولت الباحثة في موضوعها هذا الإشكالية الأساسية التي يطرحها التعاقد في التجارة الإلكترونية والتي ترتكز في مدى حماية المستهلك الذي يعتمد بالأساس التقنية الحديثة ووسائل الاتصال المتطورة لإبرام العقود، أما خلاصة هذا البحث فكانت اساسا حول ضرورة تدعيم الرقابة الميدانية، خاصة من طرف لجان المراقبة والأعوان المكلفين بذلك خصوصًا في الجانب المعلوماتي بوضع منصات رقابة كقاعدة إلكترونية بالمركز الوطني للسجل التجاري والغرف الجهوية للتجارة، كما يتعين أيضًا على المشرع الجزائري الإسراع في استصدار النصوص التنظيمية والتطبيقية المدعمة لقانون التجارة الإلكترونية والذي كان أولها إصدار القانون 19-18 المؤرخ في: 2019/03/17 والمتعلق بكيفيات حفظ سجلات المعاملات التجارية الإلكترونية وإرسالها إلى المركز الوطني للسجل التجاري.

2. الإطار النظري لفكرة المستهلك الإلكتروني

1.2. مفهوم المستهلك

يعتبر مفهوم المستهلك من الإشكالات التي يصعب تحديد نطاقها التعريفي، خاصة لدى القانونيين، حيث تباينت الآراء بين التضييق في هذا المفهوم والتوسع فيه، حيث أن الأمر أكثر وضوحا ودقة عند الاقتصاديين، وعليه يمكن تحديد مفهومه من خلال العناصر التالية:

1.1.2. مفهوم المستهلك من زاوية الفقه القانوني

هناك اتجاهين أساسين لدى فقهاء القانون في تحديد مفهوم المستهلك؛ الأول يعتمد على النظرة الضيقة للموضوع بحيث يذهب أصحاب هذا الاتجاه إلى القول أن لفظ المستهلك يقتصر على الشخص الذي يتعاقد بهدف إشباع حاجات شخصية سواءكانت

له شخصيا أو لأحد أفراد أسرته، أي هو "كل شخص طبيعي أو معنوي يحصل على سلعة أو خدمة للاستهلاك غير المهني" (شهاب قزواني، 2011، صفحة 100)، أو "هو كل من يبرم تصرفا قانونيا بهدف إشباع إحتياجاته الشخصية والعائلية من السلع ولخدمات". (أمير فرج يوسف ، 2009، صفحة 138)

أما الاتجاه الذي يعتمد على المفهوم الموسع للفكرة فيعرف المستهلك بأنه " كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية". (سليم سعداوي، 2009، صفحة 22)

يلاحظ بأن هذا الإتجاه يأخذ معيار التخصص والخبرة كمعيار لتحديد المستهلك، فكل من يتعاقد في مجال لا خبرة عنه يعد مستهلكا حتى ولو كان مهنيا في مجالات أخرى.

2.1.2. مفهوم المستهلك من زاوية الاقتصاديين

يقوم بعض الاقتصاديين بتعريف المستهلك على أنه كل فرد يشتري سلعا أو خدمات لاستهلاك شخص، أو هو الشخص الذي يحوز ملكية السلعة كما يعرف أيضا بأنه: "كل من يحصل على سلعة ذات طابع إستهلاكي لكي يشبع حاجاته الاستهلاكية إشباعا حالا ومباشرا". (عمارة مسعودة، 2012، صفحة 32)

وعليه فإن مفهوم المستهلك من زاوية الاقتصاد يشمل العناصر التالية:

- ✓ استهلاك الأفراد والعائلات؛
- ✓ الاستهلاك الذاتي؛
- ✓ الاستهلاك السلعي والخدماتي؛

حيث أن الاستهلاك في علم الاقتصاد يمثل المرحلة الأخيرة من العملية الاقتصادية، وهو يختلف عن الانتاج والتوزيع.

2.2. مفهوم المستهلك الإلكتروني

لقد حاول المشرع الجزائري تعريف المستهلك الإلكتروني من خلال على الأقل قانونين مهمين الأول يتعلق بقانون التجارة الإلكترونية، والثاني يتعلق بقانون حماية المستهلك وقمع الغش.

1.2.2. تعريف المستهلك الإلكتروني من خلال قانون التجارة الإلكترونية

تطرق المشرع الجزائري لتعريفالمستهلك الإلكتروني من خلال المادة 06 من قانون التجارة الإلكترونية على أنه (المادة السادسة من القانون 18-05): "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي"، يتضح من هذا التعريف أن المشرع الجزائري قد أخذ بالمفهوم الضيق الذي حصره في الغرض الشخصي دون المهني، سواء الأشخاص الطبيعيون أو المعنويون.

2.2.2. تعريف المستهلك الإلكتروني من خلال قانون حماية المستهلك وقمع الغش

في هذا القانون قدم المشرع الجزائري تعريفا للمستهلك الإلكتروني من خلال المادة الثالثة (القانون 09-03، المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش) والتي صيغت كما يلي: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلع أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية الحاجات الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به".

نستنتج ممّا سبق أن القانونين تضمنا تقريبا نفس التعريف للمستهلك الإلكتروني، مع الإشارة إلى ضرورة وجود وسيلة التعاقد الإلكتروني وهي العقد الإلكتروني.

3.2. مفهوم المستهلك في التشريع الجزائري

تناول المشرع الجزائري مفهوم المستهلك في عدة نصوص قانونية، فقد عرفت المادة الثالثة من القانون (04-02) المستهلك على أنه (القانون 04-02، المؤرخ في 2004/07/23، والمتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.): "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا مقدمة للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني"، أما المادة الثالثة الفقرة الأولى من القانون 09-03 فقد عرفته على أنه (القانون 09-03 ، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش): "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أحل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".

نستنتج ممّا سبق العناصر الأساسية التالية (صليح بونفلة، 2019، صفحة 247):

- ✓ اكتساب الشخص الطبيعي أو المعنوي صفة المستهلك على حد سواء.
- ✓ قدم المشرع الجزائري تعريف صريحا ومحددا للمستهلك.
- ✓ جعل الاستفادة من الحماية منوطة بكون التصرف موجها لإشباع الحاجات الشخصية والعائلية، لا الحاجات المهنية وبالتالي يعترف للمهني بوصف المستهلك ولا يتمتع بالحماية.

3. نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش (القانون 09-03)

إن أهم ما يميز قانون حماية المستهلك وقمع الغش (القانون 09-03 ، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش)كونه يجمع بين طابعين: الأول وظيفي لكونه يحدد العلاقة بين فئة المستهلكين وفئة المهنيين، والطابع الثاني جزائي لكونه يتضمن عقوبات جزائية في حال مخالفة أحكامه، وعليه سنحاول فيما يلي إستعراض محاور هذا القانون على النحو التالي:

1.3. نطاق تطبيق القانون من حيث الأشخاص

يفرق القانون رقم 09-03 بين نوعين من الأشخاص؛ النوع الأول ويخص المستهلك بإعتباره المستهدف من الحماية القانونية والثاني هو المتدخل وهو المعني بتطبيق أحكام هذا القانون.

أ. المستهلك: يعرف المستهلك حسب مضمون هذا القانون على أنه" كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للإستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به"(القانون 09-03، المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش).

وكما يعتبر مستهلكا ايضا المهني الذي يتصرف خارج تخصصه، إعتبارا للضعف الذي يعانيه وإستجابة لروح قانون حماية المستهلك وقمع الغش (يسين سعدون، صفحة 66).

ب. المتدخل: إذا كان المستهلك هو المستفيد من قواعد حماية المستهلك حسب (القانون رقم 09-03)، فإن المتدخل هو الطرف المقابل للمستهلك في علاقة الإستهلاك، فهو الملتزم بتطبيق هذه القواعد على طول مسار عملية وضع المنتوج للإستهلاك، فهو" كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للإستهلاك" المادة 03 من(القانون 09-03، المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش).

وعليه فإن المتدخل هو" كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في مجموع مراحل الإنتاج والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة والتجزئة سواء تعلق الأمر بالسلع أو الخدمات" (يسين سعدون، صفحة 67).

2.3. نطاق تطبيق (القانون رقم 09-03) من حيث الموضوع

تتضمن فكرة الموضوع (أو المحل) المشار إليها في هذا القانون المادة 02 من(القانون 09-03، المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش) على مصطلح السلعة والخدمة.

أ. السلعة محل الإستهلاك: السلعة حسب (القانون رقم 09-03) هي "كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا"، ويفهم من هذا التعريف أن الشيء المادي سواء كان منقولا أو عقارا (مكانا مثلا) وأيضا قد تكون السلعة جديدة أو مستعملة، وبالتالي كل شيء عادي قابل للتنازل سواء بمقابل أو مجانا، يصح أن يكون محلا للإستهلاك، وتقع التعاملات الخاصة به ضمن نطاق قانون حماية المستهلك وقمع الغش.

ب. الخدمة محل الإستهلاك: إن مفهوم الخدمة يشمل كل عمل أو اداء قابل للتقويم بالنقود سواء كانت هذه الأداءات ذات طابع مادي كالإصلاح والتنظيف مثلا، أو إلى التأمين والبنوك والقروض، أو ذات صبغة ذهنية كالإستشارات القانونية مثلا.

إن القانون رقم 09-03 تضمن هذه المفاهيم بإشارته إلى فكرة "بيع الخدمة" مثل خدمات ما بعد البيع للسلع والخدمات على سواءالمادة 16 (القانون 09-03، المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش).

وبالتالي يمكن توسيع مجال تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش وفق هذا المنظور ليشمل خدمات المرافق العامة الاقتصادية وكذا خدمات المرافق العامة الإدارية. (يسين سعدون، صفحة 71).

3.3. تطبيق أحكام القانون 09-03 في مجال العقود الإلكترونية

1.3. مفهوم العقد الإلكتروني

يعرف العقد الإلكتروني وفق المنظور الضيق على أنه: "العقد الذي يتم إبرامه عبر شبكة الإنترنيت" (سامح عبد الواحد التهامي، 2008، صفحة 203) ، كما أن لهذا المصطلح مفهوما أوسع على النحو التالي: "العقد الإلكتروني هو الاتفاق الذي يتم إنعقاده عبر الوسائل الإلكترونية الحديثة كليا، أو جزئيا، باستخدام وسائل الاتصال المرئية والمسموعة الإلكترونية".(عدو حسين، 2018، صفحة 203)

في حين عرّفه المشرع الجزائري بموجب (القانون 04-02، المؤرخ في 2004/06/23) على أنه "العقد المبرم عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني".

2.3. إبرام العقد الإلكتروني الاستهلاكي: تضمنت أحكام المادة 64 من القانون المدني المعدل (القانون 05-10) الإشارة إلى التعاقد عبر وسائل الاتصال الحديثة عن بعد وإعتبارها كالعقود القائمة بين الحاضرين، وذلك لعدم وجود فارق زمني في تبادل الإرادة.

لقد استعمل المشرع الجزائري مصطلح "عن بعد" في مواد قانونية أخرى لما يتعلق الأمر بالاتصال عن بعد والمعاملات الإلكترونية كما جاء في الفقرة 22 من مضمون المادة 03 من (المرسوم التنفيذي 13-378)، ونفس الفكرة تم تكريسها في المادة 06 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية (القانون 18-05).

وفي إطار أحكام القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية تم تحديد مفهوم المستهلك الإلكتروني حيث نصت المادة 6 فقرة 3 منه على مايلي: "المستهلك الإلكتروني: كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانا سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي"* .

4. قواعد حماية المستهلك الإلكترونيفي المنظومة التشريعية الجزائرية

إن مجال فكرة حماية المستهلك يكون في العلاقة التي تربط المستهلك من جهة وطالب السلعة أو الخدمات والمهني (عارض هذه السلعة أو الخدمة) من جهة ثانية، لذلك لا تتحقق هذه الحماية إلا باحترام القواعد المقررة قانونا من قبل المهني باعتباره الطرف الأقوى في هذه العلاقة.

1.4. مفهوم فكرة حماية المستهلك: ترتكز فكرة حماية المستهلك على حركة منظمة لحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين تمارسها مجموعة متعددة من الأجهزة الحكومية وغير الحكومية، تهدف في النهاية إلى تعريف المستهلك بحقوقه وكيفية حمايتها، بحيث لا تقتصر حماية المستهلك على مرحلة تسويق السلع والخدمات؛ بل تشمل أيضا مراحل الإنتاج والاستهلاك (تدريست كريمة، 2017، صفحة 360).

* المورد الإلكتروني هو كل طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية، المادة 6، 4 من القانون 18-05 المذكور سابقا.

وحماية المستهلك بهذا المفهوم تشمل أربعة جوانب أساسية وهي: حماية الأمن الجسدي للمستهلك وصحته، حماية مصالحه الاقتصادية، حماية إرادته التعاقدية، حماية فكره وثقافته (خالد ممدوح إبراهيم، 2008، صفحة 40).

إن فكرة حماية المستهلك ترتكز على ثلاثة محاور أساسية نوجزها فيما يلي (أحمد السيد طه مكردي، 2001، صفحة 5):

أ. محور الرقابة: يهدف هذا المحور إلى تحقيق سلامة السلع والخدمات والعروض ومطابقتها للمقاييس العالمية، وذلك من خلال عمل سواء الأجهزة الحكومية أو غير الحكومية كجمعيات حماية المستهلك مثلا، وذلك حتى لا يتعرض المستهلك للتدليس أو الغش التجاري، وأي تظليل مهما كانت صورته وشكله.

ب. محور التشريع: ويتم من خلال هذا المحور التحيين الدوري والمراجعة المستمرة للتشريعات التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك، وهذا تماشيا مع تطور المجتمع وما يرتبط به من سلوكيات على المستوى التجاري خاصة.

ج. محور تثقيف وتعليم وإرشاد المستهلك: الهدف من العمل الذي يتم في إطار هذا المحور هو الرفع من وعي المستهلك، وإرشاده إلى أحسن الطرق قصد حماية حقوقه في إطار القوانين التي تكفل له هذه الحماية.

2.4. أسباب إرساء قواعد حماية المستهلك

بإعتبار أن المستهلكين من حيث العدد يشكلون السواد الأعظم في المجتمع، ونظرا لكونهم غير متجانسين من حيث المستوى المعيشي (وجود أصحاب الدخل الضعيف مثلا)، كل هذا أصبح يمثل ضرورة قصوى ومطلب عام يجب الاستجابة إليه، وذلك للأسباب التالية (أحمد السيد طه مكردي، 2001، صفحة 41):

أ. تنوع وتعدد طلبات وحاجيات المستهلك واختلافها من شخص لآخر، وهذا الاختلاف مرده اختلاف مستوى معيشة الأفراد، وكذا مستوى ثقافته وتعلمه، وذلك أن هدف المهني (العارض) هو تغطية السوق والحصول على الأرباح وليس تلبية الحاجة الفردية لكل شخص.

ب. عدم توفر المعلومات الكافية والضرورية عن خصائص السلع والخدمات وأسعارها.

ج. وجود المستهلك منخفض الدخل يجعله ينساق وراء السلع الرخيصة الثمن وهذا ما يجعله يقع في فخ عدم الجودة.

د. بعض الآثار النفسية التي يتعرض لها بعض المستهلكين نتيجة استخدام بعض السلع والخدمات.

هـ. إن مسؤولية الدولة في هذا المجال تستدعي تدخلها لضمان الوفرة في السلع والخدمات، وأيضا ضمان التدابير التي تحمي المستهلك في علاقته مع المهني.

3.4. قواعد حماية المستهلك (من خلال أحكام القانون 09-03)

لقد تضمن القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش مجموعة من التدابير الهدف منها تحقيق التوازن في العلاقة التعاقدية بين المستهلك من جهة والمنتج أو التاجر، أو مقدم الخدمة من جهة ثانية، هذه القواعد تتمثل أساسا في الالتزامات التالية (القانون 09-03 ، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش):

- ✓ إلزامية أمن المنتوجات (المادتين 09، 10)؛
- ✓ إلزامية مطابقة المنتوجات (المادتين 11، 12)؛
- ✓ إلزامية الضمان والخدمات ما بعد البيع (المواد من 13 الى 16)؛
- ✓ إلزامية إعلام المستهلك (المادتين 17، 18)؛

1.3.4. مدى إستجابة قواعد حماية المستهلك في قانون 09-03 لمتطلبات المستهلك الإلكتروني

تبعا لتطور قطاع تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، ظهر ما يسمى بالمستهلك الإلكتروني (تم تعريفه سابقا) الذي لا يختلف عن المستهلك التقليدي إلا في الوسيلة التي يعتمدها في إبرام العقود وهي الوسيلة الإلكترونية.

إن من أهم قواعد حماية المستهلك والتي جاء بها القانون 09-03، قاعدتي الالتزام بالضمان وإعلام المستهلك، فهما قاعدتان ذات درجة عالية من الأهمية بالنسبة للمستهلك عامة، والمستهلك الإلكتروني خاصة، ذلك أن هذا الأخير يبرم عقده عن بعد دون مقابلته للطرف الثاني وهو المهني، ودون أن يعاين السلعة بشكل ملموس مما يجعله في حاجة ماسة إلى ضمان أكبر، وإعلام أوسع بالسلع والخدمات محل التعاقد.

وهنا تجدر الإشارة إلى ضرورة تقنين تلك الإعلانات الإلكترونية التي أصبحت في كثير من الأحيان مفروضة على المستهلك فقد يجدها في بريده الإلكتروني، كما قد يجدها من خلال تصفحه لبعض المواقع دون إرادة منه (ليندة بومحراث، فاعلية القانون رقم 09-03 ، صفحة 377).

ومن جهة أخرى فإن القانون 09-03، لم يحدد طبيعة وشكل شهادة الضمان في حالة المستهلك الإلكتروني، الأمر الذي يتطلب تشريعا خاصا.

2.3.4. وسائل الحماية الوقائية للمستهلك الإلكتروني

تم النص على الكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات بموجب المادة 323 مكرر1 من القانون المدني (القانون 05-10)، إلا أن هذه الكتابة لا تصلح كدليل إثبات إلاّ إذا اشتملت على التوقيع الإلكتروني (المادة 327 من نفس القانون)، ثم اصدر المشرع الجزائري القانون 15-04 المؤرخ في فبراير 2005، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

3.3.4. دور التوقيع الإلكتروني في تأمين وسائل الدفع الإلكتروني

يقصد بالدفع الإلكتروني كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية" (بلعربي علي و بقنيش عثمان، 2007، صفحة 361)، كما يعرف أيضا على أنه "وفاء بإلتزام نقدي بوسيلة إلكترونية مثل الشيكات الإلكترونية وبطاقات الدفع الممغنطة" (الطاهر لطرش، 2005، صفحة 32).

يعد التوقيع الإلكتروني كضمان حمائي للمستهلك الإلكتروني لأن اعماله يتطلب أن يكون مُعد ومحفوظ في ظروف تضمن السلامة بالإضافة إلى التأكد من هوية الموقع (عمر أحمد عبد المنعم ديش، 2014، صفحة 44).

وللتوقيع الإلكتروني أهمية من خلال إعطاء الهوية لحامل وسيلة الدفع الإلكتروني، وتحديد هوية زبائن البنك مثلا في حالة الدفع الإلكتروني والتأكد من كل المعلومات والأوامر التي تصل إلى البنك من قبل زبائنه.

كما أن التوقيع الإلكتروني يحقق الحماية القانونية من خلال التعبير عن إرادة صاحب التوقيع.

4.3.4. المصادقة الإلكترونية كوسيلة تأمين للدفع الإلكتروني

إن التصديق الإلكتروني يجعل المعاملات أكثر ثقة من خلال اللجوء إلى جهات التصديق الإلكتروني وذلك من خلال إصدار شهادة التصديق الإلكتروني، وباعتبار أن للتصديق الإلكتروني دور في إضفاء الأمان على المعاملات الإلكترونية، اصدر المشرع الجزائري قانون 15-04 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين (القانون 15-04 المؤرخ في 2015/02/01)، والذي تضمن القواعد المنظمة للتصديق الإلكتروني من خلال وضع تعريف خاص به، وتحديد كيفية حماية التوقيع الإلكتروني بالاعتماد على تقنية التشفير وشهادة التصديق الإلكتروني التي تصدرها الجهات المعنية.

4.4. القواعد الردعية في حماية المستهلك الإلكتروني

إن تعامل المستهلك مع المنتوجات المعروضة عبر شبكة الأنترنيت قد توقعه في التعاقد مع مواقع وهمية تعرضه للاحتيال والخداع، وقصد حماية المستهلك الإلكتروني من مثل هذه المخاطر تدخل المشرع الجزائري بسن عقوبات مدنية وأخرى جزائية تندرج في إطار حماية المصلحة العامة.

1.4.4. حق المستهلك الإلكتروني في العدول مع التعويض

لقد تطرق المشرع الجزائري إلى موضوع حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن ما تم الاتفاق عليه إلكترونيا إذا ما تبين له أن السلعة أو الخدمة محل التعاقد غير مطابقة للطلبية أو معيبة، ففي هذه الحالة يلتزم المورد بإعادة ثمن السلعة ودفع النفقات المتعلقة بالإرجاع حسب المواد 21، 22 من القانون التجارة الإلكترونية (المادة السادسة من القانون 18-05).

كما يمكن للمستهلك الإلكتروني الحصول على سلعة جديدة موافقة للطلبية أو إصلاح العيب، وفي كل الأحوال إمكانية تعويض المستهلك في حالة تعرضه للضرر(المادة 22 من القانون 18-05).

2.4.4. الحماية الجزائية للممارسة التجارية الإلكترونية

في إطار فكرة التوازن العقدي، ألزم المشرع المورد الإلكتروني باحترام القوانين المطبقة والمنظمة للأنشطة التجارية خاصة فيما تعلق بمدأ النزاهة، المنافسة المشروعة، وحماية المستهلك وقمع الغش.

ولغرض احترام القوانين والتنظيمات من طرف الموردين، أوكلت مهمة الرقابة في هذا المجال لأعوان الرقابة التابعين للإدارات المكلفة بالتجارة على المستوى المركزي والمحلي إضافة إلى ضباط الشرطة القضائية (المادة 36 من القانون 18-05).

كما يلاحظ أن العقوبة الأكثر تسليطا هي ذات طبيعة مالية، إضافة إلى العقوبات التكميلية والمتمثلة في قرار الغلق الإداري أو منع ممارسة المهنة (إيمان بن طاوس، 2018، صفحة 362).

أيضا تعليق الولوج إلى منصات الدفع الإلكتروني نتيجة مخالفة المورد الإلكتروني للمادتين 11، 12 من قانون التجارة الإلكترونية.

5. خاتمة

من خلال إستعراضنا لموضوع الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الجزائري يمكن إستنتاج ما يلي:

- ✓ إن فكرة حماية المستهلك جاءت لإحداث التوازن في العلاقة العقدية بين المستهلك من جهة، والمهني من جهة ثانية.
- ✓ إن المشرع الجزائري ومن خلال النصوص القانونية التي أصدرها في هذا المجال، حاول أن يواكب التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بتوفير الإطار القانوني الذي يسمح للمستهلك الإلكتروني بالحصول على حقه في الحماية القانونية شأنه في ذلك شأن المستهلك التقليدي.
- ✓ إن قواعد حماية المستهلك الإلكتروني المنظمة في القانونين 09-03 قانون حماية المستهلك وقمع الغش، والقانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية تعتبر قواعد أساسية في الحماية من أشكال الإحتيال والتضليل والغش، لكنها غير كافية بالنظر إلى التطور السريع الذي تشهده المعاملات الإلكترونية بصفة عامة،

الاقتراحات:

- ✓ يجب على المشرع الجزائري التكيف مع التحولات الحاصلة فيالبيئة الرقمية بشكل دائم ومستمر.
- ✓ نشر الوعي لدى المستهلك الجزائري بهذا النوع من المعاملات الالكترونية وما ينطوي عليها من الجانب القانوني.
- ✓ كما يتعين على السلطات العمومية العمل على تحسين البنى التحتية في قطاع الاعلام والاتصال باعتباره قطاعا حيويا بالنسبة للمتعامل الالكتروني بصفة عامة.

6. المراجع

1. المرسوم التنفيذي 13-378. (بلا تاريخ). المؤرخ في 2003/11/18 . الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك.

2. أمير فرج يوسف . (2009). عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها وأساليب مكافحة الغش في التجارة الإلكترونية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
3. أحمد السيد طه مكردي. (2001). إطار مقترح لحماية المستهلك من مخاطر التجارة الإلكترونية، ، ص05. ، كلية التجارة: جامعة نبها.
4. الطاهر لطرش. (2005). تقنيات البنوك. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
5. القانون 04-02. (بلا تاريخ). المؤرخ في 2004/06/23 . المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.
6. القانون 04-02. (بلا تاريخ). المؤرخ في 2004/07/23، والمتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.
7. القانون 05-10. (بلا تاريخ). المؤرخ في 20 جولية 2005. المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتعلق بالقانون المدني .
8. القانون 09-03 . (بلا تاريخ). المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.
9. القانون 09-03. (بلا تاريخ). المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.
10. القانون 15-04 المؤرخ في 2015/02/01. (بلا تاريخ). المتعلق بتحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.
11. القانون 18-05 . (بلا تاريخ). المؤرخ في 2018/05/18 . المتعلق بالتجارة الإلكترونية.
12. المادة السادسة من القانون 18-05 . (بلا تاريخ). المؤرخ في ـــ المتضمن التجارة الإلكترونية.
13. إيمان بن طاوس. (2018). الحماية الجنائية للمستهلك من الغش وفقا للقانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. أطروحة دكتوراه. الجزائر: كلية الحقوق، جامعة الجزائر.
14. بلعربي علي، و بقنيش عثمان. (2007). الإطار القانوني المنظم للتجارة الإلكترونية في الجزائر. مجلة حقوق الإنسان والحريات العامة، 4.
15. تدريست كريمة. (2017). الحماية القانونية للمستهلك في العقود البنكية. المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، 01.
16. خالد ممدوح إبراهيم. (2008). حماية المستهلك في العقد الإلكتروني. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
17. سامح عبد الواحد التهامي. (2008). ، التعاقد عبر الأنترنيت، دراسة مقارنة. مصر: دار الكتب القانونية،.
18. سليم سعداوي. (2009). حماية المستهلك الجزائري. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع.
19. شهاب قزواني. (2011). عقد التجارة الإلكترونية الدولية. تونس.
20. صليح بونفلة. (2019). المسؤولية المدنية عن الاشهار الالكتروني. مجلة آفاق للعلوم، 17.
21. عدو حسين. (2018). الحماية المدنية لرضا المستهلك في التعاقد الإلكتروني. مجلة القانون، 01.
22. عدو حسين. (2018). عدو حسين، الحماية المدنية لرضا المستهلك في التعاقد الإلكتروني. مجلة القانون، 1.
23. عمارة مسعودة. (2012). الحماية المدنية للمستهلك في مرحلة ما قبل التعاقد الإلكتروني من خلال الإعلان التجاري الكاذب، والحق في الإعلام. مجلة البحوث والدراسات القانونية، 2.
24. عمر أحمد عبد المنعم ديش. (2014). إثبات المستندات الإلكترونية. مجلة العلوم القانونية والإجتماعية، 4.
25. ليندة بومحراث. (بلا تاريخ). فاعلية القانون رقم 09-03 . في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة.
26. ليندة بومحراث. (بلا تاريخ). ، فاعلية القانون رقم 09-03 في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة .
27. يسين سعدون. (بلا تاريخ). ، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني سعدون. المجلة النقدية.