

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



مذكرة ماستر

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

فرع: الحقوق

تخصص: قانون أعمال

رقم:

إعداد الطالب:

مباركي يوسف

يوم: 2022/06/27

عقود المستهلك الالكتروني

لجنة المناقشة:

رئيسا	الجامعة: محمد خيضر بسكرة	أستاذ محاضر أ	نصر الدين عاشور
مشرفا	الجامعة: محمد خيضر بسكرة	أستاذ محاضر أ	قروف موسى
مناقشا	الجامعة: محمد خيضر بسكرة	أستاذ محاضر أ	دعوة عبد المنعم

السنة الجامعية: 2022/2021.

سورة الاحقاف

شكر وتقدير

بعد أن منا الله علي بانجاز هذا العمل، فإنني أتوجه إلى الله سبحانه وتعالى أولاً وأخراً على فضله وكرمه الذي غمرني به فوفقتني إلى ما أنا عليه الآن راجي منه دوام النعم والكرم.

اليوم أقول شكراً لكل من أحسن إلي... فلعله يراها هو فيسعد بها... أو يراها إنسان يدفعه هذا الشكر للعمل والإحسان والبذل... وأكتب عند الله من الشاكرين...

فإنني أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف " قروف موسى "

على إشرافه على هذه المذكرة وعلى المجهودات التي بذلها معنا، وعلى نصائحه لإتمام هذه الدراسة، فله منا فائق التقدير والاحترام.

كما أتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتي الذين رافقوني طيلة المشوار الدراسي ولم يبخلوا في تقديم يد العون لي.

وفي الختام أشكر كل من ساعدني وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة.

إهداء

إلى عماد الشجرة الأسرية اللذان أحاطاني برعايتهما إلى منبع الحنان إلى اللذان أحاطاني بدعمهما وساعداني بحرصهما.

إلى اللذين نقش الزمان أسمهما في قلبي إلى لمسة الحب والعطف والحنان اللذين لم يبخلا عليا بعطائهما ولم يحرمانني من دعائهما إلى اللذين رسمت صورتها في ذاكرتي إليكما يا أسمى من عرفت و أجمل كلمتين نطق بهما لساني أمي، أبي.

إلى من تقاسموا معي مر الحياة وحلوها وكانوا أجمل هدية ظفرت بها من الدار إخوتي.

إلى رفيقة الدرب "زوجتي العزيزة".

تحية خاصة إلى أختي "تادية"

إلى أصدقائي "قرطي وصحراوي" والكل باسمه.

إلى المسافرين في سبيل طلب العلم والبحث عن الحقيقة إلى كل من عرفت سواء من قريب أو من بعيد.

إلى كل طالبة ثانية ماستر حقوق دفعة 2022 تخصص قانون أعمال.

مباركي يوسف

قائمة المختصرات والرموز

قائمة المختصرات والرموز:

ط:	الطبعة.
ع:	العدد.
ج ر:	الجريدة الرسمية.
ج ج أ أ:	للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
د ب ن:	دون بلاد نشر.
ص:	الصفحة.
ص ص:	من الصفحة إلى الصفحة.

مقدمة

مقدمة:

يحتاج المستهلك إلى الحماية سواء على المستوى الوطني أو الدولي، وتتبع أهمية توفير حماية المستهلك من أنه يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية، فالرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار والمنتجين، ومقدمي الخدمات لإتباع أساليب غير مشروعة للإثراء السريع باستخدام وسائل الغش والخداع المختلفة، ومن هنا تظهر أهمية التعريف بالمستهلك الذي نسعى لتوفير الحماية له، وبعد اتساع مستخدمي الإنترنت في العالم، بدأ يتبلور مفهوم الحماية الإلكترونية للمستهلك، والذي يعني الحفاظ على حقوق المستهلك وحمايته من الغش أو الاحتيال أو شراء بضائع مغشوشة باستخدام أدوات شبكة الإنترنت التي تستطيع الوصول إلى كل مكان، وتمارس تأثيرًا يتجاوز أحيانًا الأدوات التقليدية في الواقع.

إن المخاطر التي يتعرض لها المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية قد يكون مصدرها التاجر الذي يمثل الطرف الآخر في العلاقة التعاقدية الذي كثيرا ما يتسم سلوكه بالغش و التحايل قبل المستهلك. كما قد يقع الخطر من الغير، كما في حالة اختراق الشبكات الإلكترونية المنجزة، حيث يتم سرقة المعلومات وإعادة استخدامها على نحو يضر بالمستهلك الأمر، الذي يتطلب حماية المعاملات الإلكترونية فضلا، على أن الدعاية و الإعلان في نطاق العقد الإلكتروني بصفة خاصة قد يلعب دورا عظيما في إيقاع المستهلك في غلط يدفعه إلى التعاقد دفعا، خاصة إذا ما أخذنا في الاعتبار قوة شبكة الانترنت من حيث الانتشار، التأثير، الدعاية، الإعلان والقدرة على النفاذ بسرعة وسهولة للمستهلك حتى أصبح يشعر أنه محاصر في مسكنه وعمله، ليكتشف بعد فوات الأوان أنه ضحية لمؤامرتين وهما: الأولى، من وسائل الدعاية والإعلان والثانية، من قبل التاجر أو المنتج صاحب السلعة التي يسوقها عن طريق الانترنت، كل ذلك يستوجب حماية المستهلك الإلكتروني من الغش والتحايل الذي يتعرض له من خلال عقود التجارة الإلكترونية عبر الانترنت.

❖ أهمية الموضوع:

أهمية الدراسة من خلال جملة من العوامل أهمها:

1- الضرورة الملحة لدراسة هذا الموضوع نظرا للتطور السريع والملفت للانتباه في مجال التجارة الالكترونية التي يعد المستهلك الالكتروني أحد أطرافها الأساسية، إلا أنه الطرف الضعيف فيها و أحيانا يكون مذعن إذا كانت عملية الاستهلاك لا تقبل التأخير أو الإحجام عنها.

2- إضافة إلى أن المستهلك لا يزال يعاني من الغش و التحايل عند تعاقدته الكترونيا، مما دفعني إلى دراسة مظاهر حماية المستهلك الالكتروني.

3- إن التأطير التشريعي لرضا المستهلك الالكتروني من خلال شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني من ناحية الأطراف المتعاقدة ومن ناحية موضوع التعاقد، يحقق جانبا أساسيا من الحماية من مخاطر التعاقد عن بعد في ظل عالم افتراضي تتشكل فيه الإرادة ويتم التعبير عنها إلكترونيا.

4- يمتاز التعامل الالكتروني بتطور سريع ومستمر، مما يتطلب أيضا أن تتطور القواعد و القوانين التي تحكمه بنفس سرعة التطور الحاصل فيه.

❖ أسباب اختيار الموضوع:

ومن بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار موضوع عقود المستهلك الالكتروني ما يلي:

1- الميول لهذه الدراسة والرغبة في فهمها، أيضا المساهمة في إيجاد حلول للمشاكل التي تعاني منها الجزائر في إطار التجارة الالكترونية وحماية المستهلك الالكتروني بدرجة الأولى.

2- أهمية موضوع حماية رضا المستهلك الإلكتروني العملية والقانونية والتي تمكن من اكتساب خبرة قانونية على الأقل نظريا ومبدئيا على مستوى نصوص القانون الجزائري، من

حيث معرفة نطاق الحماية المقررة للمستهلك الإلكتروني على مستوى الموضوع الحقوق والإجراءات والجزاءات، والتي تلقى اهتمام العديد من الدراسات الأكاديمية في مختلف المستويات.

❖ أهداف الموضوع:

و تتمثل الأهداف المتوخاة من الدراسة فيما يلي:

1- بيان حاجة المستهلك الإلكتروني لحماية تجعله يدخل أسواق الكترونية بثقة وأمان، كما تهدف إلى بيان مدى حاجة المستهلك للحماية عند إقدامه على العقود الإلكترونية، بالإضافة إلى التعرف على حقوق المستهلك في مرحلة تكوين العقد الإلكتروني وكذلك حقوقه في مرحلة تنفيذ العقد الإلكتروني.

1- بيان شروط حماية رضا المستهلك الإلكتروني من خلال تنظيم المشرع لشروط عقد الاستهلاك الإلكتروني بين القواعد العامة وكذلك القواعد الخاصة الواردة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

2- بيان المراحل التي يمر بها عقد الاستهلاك الإلكتروني والحقوق المقررة لكل مرحلة أي قبل وبعد إبرامه، عبر بيان الالتزامات المقررة على المورد الإلكتروني وبيان أهم الآليات الرقابية الوقائية والردعية والجزاءات المقررة لمصلحة المستهلك الإلكتروني على ضوء القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، وكذا وضع المقترحات متى أمكن ذلك.

❖ الدراسات السابقة:

إن المعرفة العلمية تراكمية بالأساس، فكل دراسة تنطلق من حيث انتهى إليه الباحثون الآخرون، فهناك العديد من الدراسات التي تناولت الموضوع محل الدراسة يمكن إجمالها فيما يلي:

الدراسة الأولى: فارس عبد العالي، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-، 2014.

ويدور موضوع تلك الدراسة المحرر في 82 صفحة، حول حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، حيث نجد أن الباحث قد قسم موضوعه إلى فصلين، الفصل حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة ما قبل التعاقد، حيث تناول في المبحث الأول حق المستهلك في الإعلام، أما المبحث الثاني حماية رضا المستهلك الإلكتروني خاصة في ظل التطورات الراهنة و ذلك، أما الفصل الثاني تناول فيه حماية المستهلك الإلكتروني بعد تنفيذ العقد، المبحث الأول الالتزام بضمان العيوب الخفية، المبحث الثاني الإجراءات القضائية المعمول بها في هذا المجال بدأ بالقانون الواجب التطبيق.

ويمكن وجه الاختلاف بين تلك الدراسة ودراستنا، أن تلك الدراسة تهدف إلى معالجة حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، أما دراستنا فتمحور حول تنبيه المستهلك الجزائري و العربي عموما إلى أهمية التعامل عن طريق الانترنت بالإضافة إلى بيان الحقوق و الالتزامات المنبثقة عن ذلك، ومن جانب آخر تنبيه التجار الذين يقدمون على اتخاذ مواقع لتسويق منتجاتهم بالآثار الإيجابية لهذا التصرف.

الدراسة الثانية: عميروش عبان، التراضي في العقد الإلكتروني في التشريع الجزائري دراسة فقهية قانونية مقارنة، مذكرة ماجستير في القانون تخصص القانون المدني الأساسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -، 2015.

ويدور موضوع تلك الدراسة المحرر في 149 صفحة، حول التراضي في العقد الإلكتروني في التشريع الجزائري دراسة فقهية قانونية مقارنة، حيث نجد أن الباحث قد قسم موضوعه

إلى فصلين، الفصل الأول وجود التراضي في العقد الإلكتروني، حيث تناول في المبحث الأول التعبير عن الإرادة بالوسائل الإلكترونية، أما المبحث الثاني زمان ومكان انعقاد العقود الإلكترونية، أما الفصل الثاني تناول فيه صحة التراضي في العقد الإلكتروني، المبحث الأول أهلية المتعاقدين في العقد الإلكتروني، المبحث الثاني عيوب الإرادة والالتزام بالإعلام في التعاقد الإلكتروني.

ويكمن وجه الاختلاف بين تلك الدراسة ودراستنا، أن تلك الدراسة تهدف إلى معالجة التراضي في العقد الإلكتروني في التشريع الجزائري، أما دراستنا فتنحصر حول تنظيم المشرع لشروط عقد الاستهلاك الإلكتروني بين القواعد العامة وكذلك القواعد الخاصة الواردة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية وكيفية حماية رضا المستهلك الإلكتروني.

الدراسة الثالثة: أكسوم عيلام رشيدة، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة دكتوراه تخصص قانون خاص، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018.

ويدور موضوع تلك الدراسة المحرر في 495 صفحة، حول المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، نجد أن الباحثة قد قسمت موضوعها إلى بابين، الباب الأول تأثر المستهلك الإلكتروني بالبيئة الإلكترونية، حيث تناولت في هذا الباب فصلين، الفصل الأول تناولت فيه تعدد الأطراف المتعاملة مع المستهلك الإلكتروني، أين تطرقت في المبحث الأول إلى مستعملي الانترنت كأطراف العلاقة الاستهلاكية الإلكترونية، والمبحث الثاني إلى مقدمي الخدمات الإلكترونية كمساعدين لأطراف العلاقة الاستهلاكية، وتناولت في الفصل الثاني تطور تقنية تعاقد المستهلك الإلكتروني، في المبحث الأول تطور وسيلة تعاقد المستهلك الإلكتروني، والمبحث الثاني تطور محل تعاقد المستهلك الإلكتروني.

أما الباب الثاني تناولت فيه تباين قواعد حماية المستهلك الإلكتروني، أين تطرقت فيه في الفصل الأول قواعد حماية المستهلك بوصفه متعاقدا عبر الانترنت، المبحث الأول دور

القواعد التقليدية في حماية المستهلك الإلكتروني، المبحث الثاني تطبيق القواعد المستحدثة للتعاقد عبر الانترنت في حماية المستهلك الإلكتروني، أما الفصل الثاني تطرقت فيه إلى قواعد حماية المتعاقد عبر الانترنت بوصفه مستهلك إلكتروني، أين تطرقت في المبحث الأول إلى القواعد الوقائية في حماية المستهلك الإلكتروني، أما المبحث الثاني القواعد الردعية في حماية المستهلك الإلكتروني.

ويكمن وجه الاختلاف بين تلك الدراسة ودراستنا، أن تلك الدراسة تهدف إلى معالجة المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني من خلال تسليط الضوء على أطراف العلاقة العقدية، أما دراستنا فتمحور حول تنظيم المشرع لمراحل إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني بين القواعد العامة وكذلك القواعد الخاصة الواردة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية وكيفية حماية رضا المستهلك الإلكتروني.

❖ الإشكالية:

إن الحديث عن عقود المستهلك الإلكتروني يستدعي الإشكالية التالية:

ما هي عقود المستهلك الإلكتروني؟ وما مدى تمتع المستهلك من الحماية خلال مراحل تكوين وتنفيذ عقد الاستهلاك الإلكتروني؟

❖ منهج الدراسة:

من خلال الرجوع إلى موضوع الدراسة لا يمكن الجزم بضرورة الاعتماد على منهج معين دون الآخر و ذلك باعتبار أن طبيعة الموضوع تحتم الاعتماد على عدة مناهج وفي مواضع عديدة لذا سوف يتم الجمع بين عدة مناهج التالية:

المنهج الوصفي: حيث تم الاعتماد عليه من خلال رصد عديد الإشكالات القانونية بهدف معرفة أسبابها فهذا الأخير يعتمد على عرض النصوص التشريعية و الآراء الفقهية الخاصة بموضوع البحث و التي تواجه المستهلك في التعاقد الإلكتروني، و بالنظر إلى طبيعة المنهج الوصفي يمكن القول أنه لا يجوز الاعتماد عليه فقط لذا تم الأخذ بالمنهج القانوني التحليلي و ذلك من خلال تحليل النصوص القانونية و الآراء الفقهية من أجل الوصول إلى أفضل الحلول و ترجيح أحدها أو اتخاذ موقف خاص مع بيان الأسباب و المبررات الدافعة إلى ذلك.

المنهج المقارن: تم الاعتماد عليه من خلال المقارنة بين عديد الأنظمة القانونية و عديد الاتجاهات الفقهية و ذلك على ضوء استعراض أوجه الشبه و أوجه الاختلاف بغية الوصول إلى أفضل القواعد التي تحكم موضوع الدراسة.

❖ هيكل الدراسة:

وتناولنا هذه الدراسة من خلال تقسيمها إلى فصلين يسبقهما مقدمة وتُعقبها خاتمة.

الفصل الأول: المتمثل في الإطار النظري لعقد المستهلك الإلكتروني، والذي تضمن مبحثين، ففي المبحث الأول ماهية عقد المستهلك الإلكتروني، وفي المبحث الثاني شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني.

الفصل الثاني: الذي تمثل في حماية المستهلك الالكتروني، والذي كذلك تضمن مبحثين،

ففي المبحث الأول حماية المستهلك الالكتروني عند تكوين العقد، وفي المبحث الثاني حماية

المستهلك الالكتروني عند تنفيذ العقد.

الفصل الأول:
الإطار النظري
لعقد المستهلك
الإلكتروني

الفصل الأول: الإطار النظري لعقد المستهلك الإلكتروني

كرس الدستور الجزائري الحماية الدستورية لحقوق المستهلك بموجب المادة 03/43 من التعديل الدستوري لسنة 2016 التي تنص: "تكفل الدولة ضبط السوق ويحمي القانون حقوق المستهلكين"¹، ونظرا ولأثر تطور تقنية التواصل على فكرة عرض المنتج، على المستهلك لكي يشبع حاجاته المشروعة، لاسيما تلك المعروضة عبر شبكة الاتصالات الإلكترونية خاصة شبكة "الانترنت"، فإن نظام الحماية يقتضي أن يحقق القانون الأمن في المعاملات الإلكترونية وفق أحكام ونصوص تشريعية وتنظيمية، وقد تدرج المشرع الجزائري في تنظيم المعاملات الإلكترونية وفقا لمنظومة قانونية محتشمة و متناثرة بين قوانين ومراسيم تنفيذية، ولعل من بين النصوص القانونية الأساسية التي ترتبط بالحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر نجد القانون الصادر سنة 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، والذي يتجسد عبره تنظيم لآلية قانوني تربط بين المورد الإلكتروني والمستهلك الإلكتروني، وهو ما يصطلح عليه في الفقه القانوني عقد الاستهلاك الإلكتروني، مما لا شك فيه أن عقد الاستهلاك يقوم على فكرة إشباع حاجات شخصية وعائلية، فالمستهلك يتعاقد في كثير من الأحيان بحسن نية، وهذه الأمور كفيلة لإضفاء الحماية عليه، ولذلك عرفت هذه العقود تنظيما قانونيا محكما لتقليص دور الإرادة المتعاقدة فيه، وكذلك لإضفاء شفافية أكثر عليه.² وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية عقد المستهلك الإلكتروني (المبحث الأول)، شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني (المبحث الثاني).

¹ أنظر المادة 03/43 من القانون رقم 01/16 المؤرخ في 06 مارس 2016، المتضمن الدستور، المعدل والمتمم، ج ر، ج ج أ، ع 14، الصادرة بتاريخ 07 مارس 2007، ص 04.

² خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية (دراسة مقارنة)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 270.

المبحث الأول: ماهية عقد المستهلك الإلكتروني

لا يختلف عقد الاستهلاك الإلكتروني في تكوينه أو مضمونه عن العقد العادي، ورغم ذلك فإنه يُعنى بتنظيم خاص مراعاة لخصوصية بيئته المرتبطة بنشاط التجارة الإلكترونية التي ظهرت بانتشار المعاملات والأسواق الافتراضية عبر الوسائط الإلكترونية، وذلك لتسهيل وصول السلعة أو الخدمة للمستهلك الإلكتروني، الذي يتواصل مع المنتج عبر فضاء عالمي بدون حدود، حيث تتوعد نماذج التجارة الإلكترونية وفقاً لصفة الأطراف المتعاقدة المحددة لنوعية ممارستها، حيث يمثل الرمز "B2C" لنوعية التجارة بين المورد والمستهلك الإلكتروني، وهي أكثر أنواع التجارة الإلكترونية انتشاراً،¹ وعليه سنتطرق في المبحث إلى مفهوم عقد المستهلك الإلكتروني (المطلب الأول)، خصائص عقد المستهلك الإلكتروني (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم عقد المستهلك الإلكتروني

إن أساس التجارة الإلكترونية يستند لتقنية الاتصال عن بعد وغير المتزامن له علاقة بين المورد والمستهلك في إطار عقد الاستهلاك، الذي تسري عليه أحكام تمنح الحماية للمستهلك الذي يظهر في مركز غير متكافئ مع المورد في العلاقة العقدية التي تجمعهما، ومن أجل خلق نوع من التوازن بينهما، برزت آليات قانونية لخلق انسجام وتوازن لطرفي العلاقة في عقد الاستهلاك،² وعليه في هذا المطلب سنبين مفهوم عقد المستهلك الإلكتروني في الفرع التاليين:

¹ موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، منشورات زين الحقوقية، ط1، بغداد، 2011، ص11.

² عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص52.

الفرع الأول: تعريف عقد المستهلك الإلكتروني

تعددت تعريفات عقد الاستهلاك الإلكتروني بين الفقه والتشريع، لكننا سنركز على التشريع الجزائري، ولعله وبالرجوع إلى القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية لا نجد تعريفا صريحا لعقد الاستهلاك الإلكتروني في القانون الجزائري، ولهذا نحاول تحليل التعريف من خلال توليفة العناصر المكونة لهذا العقد وننطلق في ذلك دائما من القانون الجزائري، ظل إبرام العقد العادي لفترة طويلة يقتضي التواجد المادي للأطراف المتعاقدة، لكن مع ظهور التحول الحاصل في العالم الذي أدى إلى رقمنة المعاملات والمضي إلى خلق وسط إلكتروني يتماشى مع التطورات الحاصلة، حيث يتطلب الأمر وجود مستوى اقتصادي واجتماعي قائم على أنظمة قانونية تقوم على التركيز على كيفية ممارسة التجارة الإلكترونية بواسطة عقود تبرم عن بعد دون الحضور الفعلي للأطراف المتعاقدة، وتتطلب وجود أسواق افتراضية للتبادل الإلكتروني يسمح بتنظيم العملية الاستهلاكية وفق نظام معلوماتي منظم،¹ وفيه ما يلي:

أولا: تعريف عقد المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري

عرف المشرع الجزائري العقد الإلكتروني في المادة 02/06 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية كما يلي: "العقد بمفهوم القانون رقم 02/04 المؤرخ في 05 جمادي الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه بالجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني".²

¹ أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص 19.

² أنظر 02/06 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر، ع 28، تاريخ النشر 16 ماي 2018.

وبالنظر لأحكام المادة 04/03 من القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 يونيو 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية نصت على أنه: "عقد كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة، حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه".¹

وما يمكننا قوله أنه بالرغم من أن المشرع الجزائري نظم العقد الإلكتروني في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، إلا أنه لم يضبط له تعريفا جامعاً مانعاً واستند في تعريفه لأحكام المادة 04/03 من القانون رقم 02/04 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، واعتبر العقد الإلكتروني ذلك العقد الذي يتم إبرامه عن بعد بوسيلة اتصال إلكترونية "عبر الإنترنت مثلاً" مع اعتباره عقداً تجارياً ويغلب عليه طابع الإذعان.²

ثانياً: تعريف عقد الاستهلاك الإلكتروني في الفقه

عرف بعض الفقه الفرنسي العقد الإلكتروني بأنه: "اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول بشأن الأموال والخدمات عبر شبكة دولية للاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة ومرئية تتيح التفاعل بين الموجب والقابل".³

بينما أرجع بعض الفقه تعريف العقد الإلكتروني إلى صفة الأطراف المتعاقدة حسب تصنيفهم لأنواع التجارة الإلكترونية وآخرين من اعتبر الصفة الدولية للعقد هي الأساس، وهناك من ركز على الطريقة التي ينعقد بها، وعرفه بأنه: "اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على

¹ أنظر 04/03 من القانون 02/04 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1425 الموافق لـ 23 يوليو 2004، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الصادرة بتاريخ 27 جوان 2004، ج ر، ع 41، المعدل والمتمم بالقانون رقم 13/18 المؤرخ في 11/07/2018، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2018، ج ر، ع 42، المؤرخة في 15/07/2018، ص 04.

² محمد بافكر، المعاملات التجارية الإلكترونية في ظل القانون رقم 05/18، مذكرة الماستر في الحقوق، جامعة أحمد دراية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون أعمال، أدرار، 2018، ص 06.

³ إلياس ناصيف، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، منشورات الحلبي الحقوقية، ط 01، لبنان، 2009، ص 36.

شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد بوسيلة مسموعة مرئية بفضل التفاعل بين الموجب والقابل"، أي اعتبره عقدا ينتمي لطائفة العقود التي تبرم عن بعد.¹ ويعرف أيضا بأنه: "كل من يقوم باستعمال السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته أو حاجات من يعولهم ولا يهدف لإعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نشاطه المهني، وان يتم التعاقد بشأن تلك السلع أو لخدمات بالوسائل الإلكترونية الحديثة". وعرف أيضا المستهلك الإلكتروني أنه: "كل من يحصل بواسطة التعاقد بالوسائل الإلكترونية على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين".²

وما يمكن قوله أن كلا من التشريع والفقهاء تناول تعريف العقد الإلكتروني من خلال الوسيلة الإلكترونية التي يتم إبرامه بها، وما دون ذلك فهو لا يختلف عن العقد العادي في الأركان، وبشكل عام فإن عقد الاستهلاك الإلكتروني يتصل ضمنا بأحكام العقد الإلكتروني، من خلال تنظيم القانون للعلاقة الاستهلاكية القائمة بين المورد والمستهلك عبر وسيط إلكتروني، حيث يسعى المستهلك الإلكتروني من خلاله لإشباع حاجاته اليومية والشخصية، دون أن تكون له نية في تحقيق الربح.³

¹ حمودي محمد ناصر، العقد الدولي الإلكتروني المبرم عبر الإنترنت مع التركيز على عقد البيع الدولي للبضائع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص 107.

² روفية ضيف وسمية لرقط، المستهلك الإلكتروني و مبررات حمايته، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، ضرورة الانتقال و تحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ، بوالصاف، ميلة، يومي 23-24 أبريل 2018، ص 04.

³ محمد فواز المطالقة، الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط03، الأردن، 2011، ص 35.

الفرع الثاني: خصائص عقد المستهلك الإلكتروني

ينفرد عقد الاستهلاك الإلكتروني بمميزات لارتباطه الوثيق بالطريقة التي يتم إبرامه بها كونه يتم إبرامه عن بعد ويكتسي الطابع التجاري، وقد برزت هذه الخصوصية من خلال التعريف السابق للعقد الإلكتروني الوارد في نص المادة 06 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية،¹ وعليه سنبين خصائص عقد المستهلك الإلكتروني فيما يلي:

أولاً: عقد الاستهلاك الإلكتروني من عقود التجارة الإلكترونية

المبدأ أن أطراف التعاقد هما من يحددا ما إذا كان العقد تجارياً أو مدنياً، أما إذا كان أحد أطرافه تجارياً والآخر مدنياً أصبح مختلطاً، واستناداً لأحكام المادة 01/06 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية نصت على أن: "النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية"،² فالمشعر الجزائري اعترف بالطبيعة التجارية للعقد من خلال نشاط اقتراح ضمان سلع وخدمات إلكترونية عن طريق الاتصالات الإلكترونية، أي أنه عقد يتم بوسائل الاتصال عن بعد، ويظهر مضمون عقد الاستهلاك في أنه يبرم بين التاجر المدين بالالتزام والمستهلك الدائن بالحماية، وبالرغم من فقدان التواجد المادي للمتعاقدين وعدم إقائهما المادي لحظة تطابق الإرادتين، يمكن تصور صدور الإيجاب والقبول باستعمال وسائل فنية سمعية أو بصرية تتم عبر تبادل البيانات عن بعد.³

¹ أنظر 06 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقاً، ص 05.

² أنظر 01/06 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقاً، ص 05.

³ نورية حاسل، النظام القانوني للعقد الإلكتروني في ظل القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ميدان الحقوق والعلوم السياسية، مستغانم، 2018، ص 19.

ومن هذا المنطلق يعتبر العقد الإلكتروني من العقود التي قد تسمح بوجود فاصل زمني بين وصول القبول إلى علم الموجب، وقد يتخذ العقد الإلكتروني إحدى الحالتين، إما العقود التي تبرم بين غائبين من حيث الزمان والمكان، أو حاضرين من حيث الزمان وغائبين في المكان، ومن هذا المنطلق فإن الوسيط الإلكتروني المستعمل هو الذي يحدد وجود الفاصل الزمني أم لا، وذلك بين إعلان القبول ووصوله إلى علم الموجب، إن اعتبار عقد الاستهلاك الإلكتروني عقدا مبرما عن بعد يقتضي توافر خصائص لا تتوفر في العقود التي نظمتها نظرية الالتزام في القانون المدني، ذلك أن هذه العقود تبرم دون الحضور المادي للأطراف، بل في مجلس افتراضي، الشيء الذي يطرح مشكلة التحقق من هوية الأطراف المتعاقدة وكذا لحظة إبرام العقد، ومسألة البعد التي يختص بها عقد الاستهلاك الإلكتروني لا تعني عدم وجود مجلس عقد حقيقي لأن العبرة بالزمان وليس المكان.¹

ثانيا: تمييز عقد الاستهلاك الإلكتروني من حيث الأطراف المتعاقدة وموضوع المعاملة

إن الإحاطة بخصائص عقد الاستهلاك الإلكتروني يتطلب تعريفا لأطراف العلاقة الاستهلاكية ولمحلها كما يلي:

1- تميز عقد الاستهلاك الإلكتروني من حيث الأطراف المتعاقدة: يعتبر عقد الاستهلاك من طائفة العقود التي تتميز بوجود المستهلك بوصفه أحد أطراف العلاقة العقدية الذي يقتني من أجل الاستعمال الشخصي والنهائي، وعليه يمكن تعريفهما، وفقا لما ورد في نصوص التشريع الجزائري:²

¹ زياد خليف العنزي، المشكلات القانونية لعقود التجارة الإلكترونية من حيث الإثبات وتحديد زمان ومكان العقد، دار وائل للنشر والتوزيع، ط01، عمان، الأردن، 2010، ص128.

² زهيرة بن خضرة، الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه في الحقوق، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2015، ص ص164-166.

أ- تعريف المستهلك الإلكتروني: عرف المستهلك الإلكتروني في نص المادة 03/06 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على أنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي".¹

ب- تعريف المورد الإلكتروني: عرفه المشرع الجزائري في نص المادة 04/06 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية المورد الإلكتروني على أنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية".²

2- تميز عقد الاستهلاك الإلكتروني من حيث موضوع المعاملة: = إن تنظيم المشرع للعقد الإلكتروني بقانون خاص هو القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مسألة تقتضي تحديد نطاق عقد الاستهلاك الإلكتروني من حيث المحل حيث تعتبر المنتجات التي تقتني من أجل الاستعمال النهائي محل حماية التي أقرها المشرع لمصلحة المستهلك، هذه المنتجات التي تعتبر سلعة أو خدمة، وهذا ما سنوضحه كما يأتي:³

أ- السلعة كمحل للاستهلاك: وضع المشرع الجزائري السلعة والخدمة في مصطلح واحد سماه المنتج في نص المادة 10/03 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمنتم على أنه: "المنتج كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل

¹ أنظر 03/06 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقا، ص 05.

² أنظر 04/06 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقا، ص 05.

³ موفق حماد عبد، المرجع السابق، ص 11.

بمقابل أو مجاناً"، ليعود لتعريف السلعة في الفقرة 17 من نفس المادة على أنها: "كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجاناً".¹

ب- الخدمة كمحل للاستهلاك: لقد عرفت المادة 16/03 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم الخدمة: "كل عمل مقدم، غير تسليم السلعة، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة".²

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية لعقد المستهلك الإلكتروني ومبررات حمايته

إن الوقوف على الطبيعة القانونية لعقد الاستهلاك الإلكتروني ومبررات حمايته تقتضي تصنيفه ضمن أهم التقسيمات الواردة والمتعارف عليها في النظرية العامة للعقود في فقه القانون المدني على الأقل على مستوى التشريع الجزائري، وعليه سنوضح في هذا المطلب الطبيعة القانونية لعقد المستهلك الإلكتروني ومبررات حمايته في الفرعين التاليين:

الفرع الأول: الطبيعة القانونية لعقد المستهلك الإلكتروني

سنبين في هذا الفرع الطبيعة القانونية لعقد المستهلك الإلكتروني فيما يلي:

أولاً: عقد الاستهلاك الإلكتروني بين العقد المسمى أو غير المسمى

تعرف العقود المسماة بأنها العقود التي أولها المشرع بالتنظيم و أعطائها أسماء، والعقود المسماة لا تقتصر على القانون المدني بل توجد في القانون التجاري وقانون العمل وغيرها، كما أن إطلاق تسمية على عقد الاستهلاك ليست معيارا لاعتباره عقد مسمى ويُعتبر عقد الاستهلاك الإلكتروني عقدا ناتجا عن تطور المعاملات التي أصبحت إلكترونية في كثير

¹ أنظر المادة 10/03 من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتمم، ج ر، العدد 15 المؤرخة في 08 مارس 2009، المعدل والمتمم بالقانون رقم 05/18، ص13.

² أنظر المادة 16/03 من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المشار إليه سابقا، ص13.

من الجوانب، وهذا ما جعل من التشريعات تخصه بالتنظيم ولا تقتصر على الاعتراف بالتسمية فقط.¹

ثانياً: عقد الاستهلاك الإلكتروني بين المساومة والإذعان

يطرح تساؤل هل أن عقد الاستهلاك الإلكتروني عقد إذعان أم عقد مساومة خاضع للتفاوض أم هو مختلط بينهما؟ خاصة أن أحد أطراف العلاقة الاستهلاكية هو المستهلك وهو الطرف الضعيف.

وقد اختلفت الآراء الفقهية في ضبط رأي موحد حول ما سبق ذكره، لكن يمكن إجمالاً القول أن العقد الإلكتروني كغيره من العقود العادية التي الأصل فيها تقوم على التفاوض، باستثناء عقود الإذعان لأن هذه العقود بطبيعتها تتضمن شروطاً بنص قانوني.

ومن ثم ليست كل العقود الإلكترونية عقود إذعان، كما لا يمكن تكييفها بأنها عقود مساومة بل هي بينهما وتخضع لتوافر شروط عقد الإذعان مكتملة، كما تقتضي الأحكام العامة لعقد الإذعان أن يكون هناك احتكار للمنتج من قبل المهني وأن تكون هناك بنود في العقد مفروضة على المستهلك دون تمكينه من مناقشتها أو تعديلها، فالمستهلك يبحث دوماً على الأحسن بين بنود العقد الذي يبرمه، وتظل هذه البنود محل قبول وارتياح مادام أن شروط التعاقد غير مفروضة على المستهلك بطريق التعسف من جانب المورد، ومن نتائجها إحداث خلل في التوازن العقدي، فالمفترض أن لا ينفرد المورد بوضع شروط يقبل بها المستهلك إذعاناً إلا في حالتين، وهما:²

¹ نهى شيروف، الآليات القانونية في إبرام العقد الإلكتروني في ضوء التشريع الجزائري (بين النص والممارسة)، مداخلات الملتقى الوطني حول: الإطار القانوني لممارسة التجارة الإلكترونية على ضوء القانون رقم 05/18 فعاليات الملتقى 02-03 أكتوبر 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم حقوق، جامعة 08 ماي 1954، قالمة، 2018، ص 17-19.

² علاء محمد الفواعير، العقود الإلكترونية (التراضي، التعبير عن الإرادة، دراسة مقارنة)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 63-65.

1- الحالة الأولى: تتعلق بفكرة احتكار المنتج.

2- الحالة الثانية: أفراد المورد بوضع شروط التعاقد دون تفاوض.

ثالثا: عقد الاستهلاك الإلكتروني بين القانون الدولي والقانون الوطن

يكتسب العقد الصفة الدولية من خلال توفر عنصر الأجنبي في أحد عناصره المكونة له "أطرافه، موضوعه، محل إبرامه أو تنفيذه"، ومن ثم إمكانية خضوعه للقانون الوطني أو القانون الأجنبي، تباينت الآراء الفقهية حول الصفة الدولية للعقد الإلكتروني خاصة مع دخول العنصر الأجنبي في أحد عناصره، واتخذت اتجاهين حول الصفة الدولية للعقد الإلكتروني، أين يعتمد الفقه في هذا الجانب معيارين لاعتبار عقد الاستهلاك عقدا دوليا، معيار قانوني يأخذ بجنسية أو موطن، الأطراف المتعاقدة أو مركز الأطراف المتعاقدة كمعيار لدولية العقد، أو معيار اقتصادي متعلق بمسألة عبور السلعة للحدود حيث تبقى الوسيلة التي يبرم بها العقد الإلكتروني عابرة للحدود، مادام أن التعاقد يتم عبر وسيط إلكتروني يمكن لأي شخص الانتفاع بخدماته في أي دولة، ولذلك اقتضت الصفة الدولية للعقد الإلكتروني تنظيمه وفق قوانين نموذجية عالمية تتفق على أهم القواعد الأساسية في هذا النوع من التعامل سايرتها قوانين وطنية ومنها المشرع الجزائري الذي حذا بحذوها، لكن يبقى القانون الدولي مرجعا مهما في تنظيم عقد التجارة الإلكترونية.¹

الفرع الثاني: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني

أصبح المستهلك في ظل الاقتصاد الرقمي عرضة للتلاعب بمصالحه وعرضة للغش والخداع بواسطة التضليل والإيهام بمزايا غير مطابقة للحقيقة وبسبب المخاطر التي تتهدد مركزه الضعيف في العلاقات التعاقدية الإلكترونية وجب إيجاد سبل كافية لحمايته، وبفعل التطور الحاصل في وسائل الاتصال وانتشار المعاملات الإلكترونية أصبح المستهلكون غير مقيدين بحواجز مكانية أو زمانية وبحكم أن طرفي العلاقة التعاقدية

¹ عبد الرحمان العيشي، ركن الرضا في العقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، قسم القانون الخاص، تخصص

قانون، جامعة الجزائر، 2017، ص ص 26-28.

التجارية أحدهما في مركز قوة ألا وهو المهني أو المحترف الذي يقدم السلعة أو الخدمة، لذلك نجد أن المستهلك هو الطرف الضعيف في التعاقد الذي يسيطر عليه حالة من الضعف مما تضيء حالة اختلال في التوازن بين طرفي العلاقات التعاقدية ومن المفارقات أنه لا تزال في بعض التشريعات تعتمد القواعد القانونية التي تحكم النشاط الاستهلاكي هي النظريات التقليدية للالتزامات،¹ وعليه توجد مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بحماية مصالح وحقوق المستهلكين منها:²

1- زيادة متطلبات المستهلك من المنتجين في الحصول على خدمات تتفق مع رغباته كفرد، نتيجة ارتفاع دخل ومعيشة المستهلك ومستوى تعليمة ورفاهيته، بينما يقدم المنتجون منتجاتهم لسوق كبير، دون مراعاة رغبات كل فرد على حدة، وأدى ذلك إلى ترك المستهلك في حالة دون الإشباع الكامل.

2- وقع المستهلك جودة مرتفعة للمنتجات أو الخدمات مع انخفاض الدخل الحقيقي والقوة الشرائية للمستهلك نتيجة ارتفاع الأسعار، أدى ذلك إلى إحباط وغضب المستهلك.

3- عدم توافر المعلومات الكافية عن خصائص الخدمات وأسعارها.

4- ظهور مشكلة المستهلك منخفض الدخل، ومعاناته من الغش والمغالاة في الأسعار وانخفاض الجودة وذلك: لعدم إدراكه لأهمية حمايته، وانخفاض مستوى تعليمة وخبرته وعدم وعيه بحقوقه.

¹ روفية ضيف وسمية لرقط، المرجع السابق، ص 05.

² أحمد إبراهيم عبد الهادي، أمينة مصيلحي سحبل، حماية المستهلك في مجال الخدمات الحكومية (دراسة ميدانية بالتطبيق على محافظة المنوفية برعاية جمعية حماية المستهلك)، ملتقى مقدم للمؤتمر العام الأول لحماية المستهلك، القاهرة، يومي يومي 21-22 أكتوبر 1995، ص ص 06-08.

5- تغير النظرة القانونية والسياسية لموضوع الحماية، وقبول الحكومة التدخل لحماية مصالح المستهلكين، واتجاه السياسيين لتأييد حماية المستهلك كوسيلة لكسب المزيد من الأصوات في مجال حماية المستهلك.

6- الأضرار النفسية التي يتعرض لها بعض المستهلكين بسبب استخدام بعض السلع والخدمات.

7- عدم معرفة العديد من المستهلكين بالجوانب القانونية للنظام التسويقي لكل من السلع والخدمات والتي يمكن اللجوء إليها وقت الضرورة لحمايتهم.

المبحث الثاني: شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني

يتطلب إبرام العقد في القواعد العامة توافر أركان أساسية وهي الرضا، المحل والسبب وهو ما يتوافق فيه مع عقد الاستهلاك الإلكتروني، إلا أنه يختلف معه في الطريقة التي يتم إبرامه بها وهي ضرورة وجود وسيط إلكتروني، غير أن أفراد عقد الاستهلاك الإلكتروني بمميزات خاصة جعلت منه عقداً يختلف عن العقد العادي، ومن ثم فهو يخضع لأحكام خاصة مع الإحالة إلى قواعد النظرية العامة للالتزام في حالة عدم وجود نص خاص،¹ وعليه سنتطرق في المبحث خصوصية الشروط المستمدة من القواعد العامة في عقد الاستهلاك الإلكتروني (المطلب الأول)، شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني المستمدة من القواعد الخاصة لاسيما الواردة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: خصوصية الشروط المستمدة من القواعد العامة في عقد الاستهلاك الإلكتروني

لدراسة الشروط المستمدة من القواعد العامة لإبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني والخصوصية التي تتمتع بها في ظل هذا النوع من المعاملات، وعليه في هذا المطلب سنبين خصوصية الشروط المستمدة من القواعد العامة في عقد الاستهلاك الإلكتروني في الفرعين التاليين:

الفرع الأول: الرضا في عقد الاستهلاك الإلكتروني

يشكل التراضي ركناً رئيسياً من أركان العقد، وهو يمثل تطابق الإيجاب مع القبول على إحداث أثر قانوني، و لأن ركن الرضا يطرح إشكالات قانونية في العقود الإلكترونية، فإن أي طريقة يتم بها التراضي سواء كانت تقليدية أو إلكترونية فإنها تؤدي إلى التعبير عن

¹ نور الهدى مرزوق، التراضي في العقود الإلكترونية، مذكرة ماجستير في القانون فرع المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيزي وزو، 2012، ص13.

الإرادة،¹ ومن أجل بحث كيفية التعبير عن الإرادة في عقد الاستهلاك الإلكتروني سوف نتناول الإيجاب الإلكتروني ثم القبول الإلكتروني، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

أولاً: الإيجاب الإلكتروني

إن التعبير عن الإرادة في العقد الإلكتروني يتحدد عبر التبادل الإلكتروني للبيانات، ويتخذ أكثر من صورة، فقد يتم عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق اتخاذ موقع على الانترنت أو عن طريق نظام المحادثة الفورية، لذلك فالطريقة التي يتم بها التعبير عن الإرادة في العقود الإلكترونية تتمثل في تبادل بيانات إلكترونية وهي وسيلة إلكترونية حلت محل الوسائل التقليدية التي أثبتت قصورها، ويتم التعبير عن الإرادة الإلكترونية إيجاباً أو قبولاً عن طريق رسالة البيانات التي تصدر من الموجب أو من القابل، وقد وضع القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية (الأونسترال) لسنة 1996 من خلال المادة 01/11 تبادل التعبير عن الإرادة من خلال تبادل البيانات إلكترونيًا في الأعمال التجارية،² وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

1- تعريف الإيجاب الإلكتروني: عرف الإيجاب في البند 02/03 من مشروع العقد النموذجي للمعاملات الإلكترونية والملحق بقانون الأمم المتحدة النموذجي للتجارة الإلكترونية بأنه: "تمثل الرسالة إيجاباً لإبرام عقد مرسل إلى شخص واحد أو أشخاص محددين، ما داموا معروفين على نحو كاف، وكانت تشير إلى نية مرسل الإيجاب أن يلتزم في حالة القبول، ولا يعتبر إيجاباً الرسالة المتاحة إلكترونيًا إيجاباً بوجه عام، ما لم يشر إلى غير ذلك".³

¹ نور الهدى مرزوق، المرجع السابق، ص 13.

² علاء محمد الفواعير، المرجع السابق، ص 86.

³ نور الهدى مرزوق، المرجع السابق، ص 15.

2- خصائص الإيجاب الإلكتروني: تشمل أهم خصائص الإيجاب الإلكتروني التي تميزه عن الإيجاب في القواعد العامة للعقد التقليدي في ما يلي:¹

أ- الإيجاب الإلكتروني يتم عبر وسيط إلكتروني: يشكل الوسيط الإلكتروني تقنية اتصال إلكترونية تسمح بعملية التواصل بين الأشخاص سواء كانوا مهنيين أو مستهلكين، أين يتم التعبير عن الإرادة من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات بين المتعاقدين لإبرام وتنفيذ العقود الإلكترونية.

ب- الإيجاب الإلكتروني موجه عن بعد: وهي الميزة النابعة من العقد الإلكتروني الذي يتم إبرامه عن بعد، ولذلك فالإيجاب في حالة التعاقد مع المستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني يخضع للقواعد الخاصة لحماية المستهلك، ويمكن الإشارة أن توجيه الإيجاب عبر وسيط إلكتروني لا يعتبر تعبيرا عن إرادة في إبرام عقد دولي بالرغم من وصفه بالصفة الدولية نظرا لعبور العقد الإلكتروني للحدود الإقليمية للدولة في بعض الأحيان، حيث يمكن للموجب أن يقصر إيجابه على إقليم معين دون غيره أو يقتصر على أفراد معينين.

3- شروط الإيجاب الإلكتروني: يتحد الإيجاب الإلكتروني مع الإيجاب في القواعد العامة في أن كلاهما تعبيرا عن الإرادة لا يأخذ شكل معين لإبداء التعبير عن الإرادة المشترطة في انعقاد العقد، كما أنه يمكن إبداء تلك الإرادة بالطرق الأربعة باللفظ أو الكتابة أو الإشارة المتداولة عرفا أو باتخاذ موقف لا يدع شكاً في دلالاته، فيجوز أن يكون التعبير عن الإرادة ضمنيا إذا لم ينص القانون أو يتفق الطرفان على أن يكون صريحا، وهذا متضمن في المادة

¹ عميروش عبان، التراضي في العقد الإلكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير في القانون، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص القانون المدني الأساسي، مستغانم، 2015، ص 56-58.

60 من القانون المدني الجزائري، وحتى يكون الإيجاب صحيحا وجب توافر شرطين

أساسيين تسري على كل أنواع الإيجاب بصفة عامة بما يلي:¹

أ- أن يكون الإيجاب باتا وجازما كما يشترط أن يكون الإيجاب دقيقا، وقد نظم المشرع الجزائري أحكام الإيجاب في نص المادتين 10-11 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، وألزم في المادة 10 منه أن الإيجاب التجاري الإلكتروني لا يتحقق إلا بعرض تجاري، كما أوجب في نص المادة 11 منه أن يقدم العرض التجاري الإلكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، وأن يتضمن المعلومات الضرورية.

ب- حتى يكون الإيجاب الإلكتروني صحيحا ومنتجا لأثره يجب أن يتم فيه تحديد هوية المورد الإلكتروني، كما يجب أن يكون دقيقا يحدد المسائل الأولية و أن يتضمن البيانات الجوهرية اللازمة التي سنوجزها كما يلي:²

* تحديد شخصية المورد الإلكتروني: إن المعلومات المتعلقة بشخصية المورد الإلكتروني تدعم المعاملات الإلكترونية بالتوازن الكافي بين طرفيه من أجل الوصول إلى رضا صحيح.

* الصفات الأساسية للسلعة والخدمة المعروضة: حددت المادة 03 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية الإطار الذي تمارس فيه التجارة الإلكترونية، وأوردت في الفقرة الثانية من نفس المادة المعاملات الممنوعة عن طريق الاتصالات الإلكترونية والمتمثلة في لعب القمار والرهان و اليانصيب، بيع المشروبات الكحولية والتبغ، بيع وترويج المنتجات الصيدلانية، المنتجات التي تمس بحقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية، وكل

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، عقود التجارة الإلكترونية، العقد الإلكتروني (إثبات العقد الإلكتروني، حماية المستهلكين، وسائل الدفع الإلكترونية، المنازعات العقدية وغير العقدية، الحكومة الإلكترونية، القانون الواجب التطبيق)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص ص88-90.

² محمد إبراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص 92.

سلعة أو خدمة محظورة بموجب التشريع المعمول به، أو تلك التي تستوجب توثيقها وإفراغها في قالب رسمي كعقود نقل الملكية أو الرهون المنصوص عليها في القواعد العامة.¹

* تحديد ثمن السلعة أو مقابل الخدمة: تعرض القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في المادة 11 منه لوجوب تحديد أسعار السلع أو الخدمات المقترحة باحتساب كل الرسوم مع كيفية حساب السعر عندما لا يمكن تحديده مسبقا في العرض، وكذلك كيفية إجراءات الدفع.²

* تحديد مدة صلاحية العرض التجاري عند الاقتضاء: تقرر القواعد العامة أن يكون العرض التجاري الإلكتروني محددًا تحديداً دقيقاً، كما يشترط أن تحدد مدة لإبقاء الموجب على إيجابه، بحيث لا يجوز له الرجوع عن إيجابه خلال المدة، وإلا ترتبت مسؤوليته جراء إخلاله بالميعاد.

* الشروط العامة للبيع: إن حق الإعلام لا يتوقف على معرفة خصائص المنتج فحسب، بل يتعدى ذلك إلى معرفة شروط البيع كمصاريف الجمركة والضرائب وميعاد التسليم، وبالرجوع لأحكام المادة 04 من القانون رقم 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية حيث تنص: "يتولى البائع وجوباً إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وبشروط البيع".³

* حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي: تتطلب طبيعة المعاملات التجارية الإلكترونية جانبا من الأمان والثقة بالإضافة إلى سرية البيانات المتبادلة، وذلك راجع أن العقود الإلكترونية مفتوحة على شبكة إلكترونية، مما يعرضها للإطلاع عليها، ولذلك لا بد من حماية بيانات

¹ أنظر 03 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقاً، ص06.

² أنظر 11 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقاً، ص06.

³ أنظر 04 من القانون 02/04 المؤرخ في 05 جمادي الأولى عام 1425 الموافق لـ 23 يوليو 2004، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المشار إليه سابقاً، ص04.

ومعطيات المستهلك الإلكتروني بوسائل فنية تعترض قرصنتها كتدخل طرف ثالث أو كتابة بالشفيرة.

ثانياً: القبول الإلكتروني

يبقى الإيجاب غير كاف لإبرام العقد إلا بعد أن يقابله قبول صادر عن إرادة أخرى، ويعتبر العرض التجاري مقدمة يبدأ بها عقد الاستهلاك الإلكتروني، أو ما يعرف بالإيجاب الصادر من إرادة الموجب بغية إبرام عقد بالشروط الواردة في الإيجاب، يليه قبول صادر من إرادة من وجه إليه الإيجاب الإلكتروني،¹ وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

1- تعريف القبول الإلكتروني: لا يختلف الإيجاب في القواعد العامة للعقد والقبول في عقد الاستهلاك الإلكتروني، في كونهما يخضعان لنفس القواعد و الأحكام التي تنظم القبول، حيث يعرف القبول بصفة عامة على أنه موافقة القابل على الإيجاب المعروض عليه من قبل الموجب وهذا القبول يكون صريحاً دائماً، وقد يكون شفهيًا أو كتابياً من خلال التوقيع الإلكتروني، أو سلوكياً كالنقر في الخانة المخصصة، وفي جميع الأحوال يجب أن يكون القبول مطابقاً لشروط الموجب.²

2- طرق القبول الإلكتروني: تتم إرادة القبول في العقود التقليدية بشكل صريح أو ضمني، بينما في عقد الاستهلاك الإلكتروني فقد يتم القبول عبر عدة طرق لا تكون إلا صريحة سواء كانت باللفظ كإجراء اتصال عبر قنوات المحادثة أو استخدام بريد إلكتروني في شكل رسالة بريدية، ويتم الرد في شكل رسالة توجه إلى الموجب عبر النقر على الأيقونة الخاصة بالموافقة والتأكيد على ذلك وفقاً لتصميم موقع العرض التجاري، وفي كل الحالات يتم القبول

¹ محمد فواز المطالقة، المرجع السابق، ص 64.

² موفق حماد عبد، المرجع السابق، ص 171.

من خلال الضغط على الأيقونة على شاشة العرض، أو بما يسمى النقر، فهذه الطرق ما هي إلا وسائل للتعبير عن إرادة التعاقد والإفصاح عن القبول.¹

الفرع الثاني: الأهلية وعيوب الإرادة في عقد الاستهلاك الإلكتروني

تعتبر الإرادة هي الفاعل الأساسي لإنشاء العقد، وحتى تبني هذه الإرادة على قواعد صحيحة لا بد من صدور الرضا عن إرادة كاملة الأهلية خالية من العيوب، وهذا ما سنأتي على شرحه كما يلي:

أولاً: الأهلية في عقد الاستهلاك الإلكتروني

تثير عقود الاستهلاك الإلكتروني في بداية مرحلة إبرامها مشكل التحقق من الأهلية المتعاقدة وهذا ما خلق صعوبات قانونية و زاد في قوة البحث في كيفية الوصول بها إلى الأمان، وعلى العموم فإن التعبير عن الإرادة في العقود الإلكترونية يكتسي ميزة خاصة، فالوسيط الإلكتروني فرض طرق وأساليب خاصة للتعبير عن الإرادة، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

1- الأهلية في القواعد العامة: تعد الأهلية شرطاً تصح به التصرفات، وتعني صلاحية الشخص لكسب الحقوق وتحمل الالتزامات والأهلية القانونية نوعان:²

أ- أهلية الوجوب: تثبت للشخص متى ولد حياً وحتى وفاته، تمنح للشخص حقوق وتحمله التزامات وهي تثبت لعديمي التمييز والمجنون.

ب- أهلية الأداء: هي صلاحية الشخص لاستعمال حقوقه، وهي تتأثر بسن الشخص و قدرته على التمييز، إما أن تكون كاملة أو ناقصة أو معدومة، وتنقسم التصرفات من حيث وجود الأهلية، إلى تصرفات نافعة نفعاً محضاً وعقود دائرة بين النفع والضرر، ويؤثر نقص الأهلية أو فقدانها على التعاقد ويجعل من العقد باطلاً أو قابلاً للإبطال، ولا تختلف الأهلية المطلوبة

¹ إلياس ناصيف، المرجع السابق، ص 104.

² منية نشناس، تأثير التقنية الرقمية على إسناد الإرادة والتحقق من الأهلية في العقود الإلكترونية، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، ع06، جوان 2018، ص 250-252.

في العقد العادي عن الأهلية المطلوبة في العقد الإلكتروني إلا في صعوبة التحقق منها نظرا لفقدان الحضور المادي في عقد الاستهلاك.

2- مشكل التحقق من الأهلية المتعاقدة في عقد المستهلك الإلكتروني: يطرح التعاقد الإلكتروني صعوبات تتمثل في التباعد المكاني، وفي هذا الصدد نجد أن مشكل التحقق من الأهلية المتعاقدة يشكل أكبر صعوبة تعترض إبرام العقد وإنتاج آثار له، نظرا لأن التعاقد الإلكتروني يتم عن طريق إرسال رسائل بيانات يتم من خلالها تبادل الإيجاب و القبول، وبما أن عقد الاستهلاك الإلكتروني هو عبارة عن تصرف قانوني يترتب التزامات متبادلة بين طرفيه، فلا بد أن ينشأ العقد على إرادة صحيحة كاملة الأهلية، ولذلك سارعت التشريعات العالمية لإيجاد حلول لمشكل تحديد الهوية المتعاقدة، ونظرا للأهمية البالغة في تحديد هوية المورد في التعاقد الإلكتروني وما تحققه من خلق توازن بين الأطراف المتعاقدة، لذلك اعتبر قانون الاستهلاك الفرنسي في نص المادة 08/121 التي جاء فيها: " في كل إيجاب لبيع أموال أو تقديم خدمات عن بعد يلتزم المهني بأن يوضح للمستهلك اسم مشروعه، وأرقام هواتفه وعنوان مركز إدارته إذا كان مختلفا عن المنشأة المسؤولة عن الإيجاب".¹

ثانيا: عيوب الإرادة في عقد الاستهلاك الإلكتروني

يمكن حصر عيوب الإرادة في أربعة وهي: الغلط، والتدليس، الإكراه والاستغلال، ولا تختلف عيوب الإرادة في القواعد العامة عن عيوب الإرادة في عقد الاستهلاك الإلكتروني إلا أنها تؤثر بدرجات متفاوتة، ولذلك سنتناول هذه العيوب في مجال إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني كالتالي:

¹ علاء محمد الفواعير، المرجع السابق، ص 129.

1- الغلط: تناول المشرع الجزائري أحكام الغلط في القانون المدني الجزائري، أين تناول تعريف الغلط في نص المادة 81 من القانون المدني الجزائري، وقد عرفت المادة 82 منه الغلط الجوهرية: "يكون الغلط جوهرية إذا بلغ حدا من الجسامة بحيث يمتنع معه المتعاقد عن إبرام العقد لو لم يقع في هذا الغلط ويعتبر الغلط جوهرية على الأخص إذا وقع في صفة للشيء يراها المتعاقدان جوهرية أو يجب اعتبارها كذلك نظرا لشروط العقد ولحسن النية، وإذا وقع في ذات المتعاقد أو في صفة من صفاته وكانت تلك الذات أو هذه الصفة السبب الرئيسي في التعاقد".¹

2- التدليس: يكثر الاحتيال عندما يلجأ المورد أو التاجر لوسائل ومناورات بالإعلانات التي يعرضها للترويج للمنتج من أجل سلب مال المستهلك، فكل عرض تجاري خارج الطريقة التي تفرضها القوانين، أي لا يكون بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة أو يكون إعلانا مضللا تتجسد فيه خاصية التدليس المبطل للعقد.

3- الإكراه: يعتبر الإكراه ضغطا يولد رهبة تدفع للتعاقد، وهو واقعة مادية تثبت بكل الطرق، وقد تم النص على الإكراه في نص المادتين 88-89 من القانون المدني الجزائري، ويمكن تصور الإكراه في العقود الإلكترونية بسبب التبعية الاقتصادية، أين تهيمن مؤسسات كبيرة على مؤسسات صغيرة تحت ضغط الضعف وقلة الإمكانيات المادية والمعنوية.²

4- الاستغلال: تناول المشرع الجزائري أحكام الاستغلال في المادة 90/01 من القانون المدني الجزائري على أنه: "إذا كانت التزامات أحد المتعاقدين متفاوتة كثيرا في النسبة مع ما حصل عليه هذا المتعاقد من فائدة بموجب العقد أو مع التزامات المتعاقد الآخر، وتبين

¹ أنظر المادة 81-82 من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بالقانون رقم 10/05 المؤرخ في 20/06/2005، ج ر، ع55، المؤرخة في 13/05/2005، ص15.

² أنظر المادة 88-89 من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المشار إليه سابق، ص ص15-16.

الفصل الأول: الإطار النظري لعقد المستهلك الإلكتروني

أن المتعاقد المغبون لم يبرم العقد إلا لأن المتعاقد الآخر قد استغل فيه طيشا بينا أو هوى جامحا، جاز للقاضي بناء على طلب المتعاقد المغبون أن يبطل العقد أو أن ينقص التزامات هذا المتعاقد".¹

المطلب الثاني: شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني المستمدة من القواعد الخاصة لاسيما الواردة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية

إن المشكل الذي يعترض إبرام العقود الإلكترونية هو تحديد هوية الأطراف المتعاقدة والتحقق من مدى صحة الرضا وخلوه من عيوب الإرادة، وذلك راجع لأن هذه العقود تبرم في عالم افتراضي يكثر فيه انتحال الصفة وكذا الغلط، ونظرا لأن القواعد العامة لم تعد قادرة وحدها على منح الأمان، الكافي والتوازن المطلوب للعقد الإلكتروني بما فيه الاستهلاكي،² وعليه في هذا المطلب سنبين شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني المستمدة من القواعد الخاصة لاسيما الواردة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في الفرعين التاليين:

الفرع الأول: الكتابة في عقد الاستهلاك الإلكتروني

يقضى التعاقد الإلكتروني توثيق المعاملات الإلكترونية بالشكل الذي يسمح بتحقيق الأمان الكافي للمعاملات الإلكترونية، لاسيما أمام وجود الإشكالات المرافقة لطرق التعبير عن الإرادة، والكتابة التي يقتضيها القانون لديها مقتضيات، فقد تكون ركنا يقوم عليه العقد، وقد تكون وسيلة للإثبات، أو وسيلة لصحة التصرفات، والكتابة في عقد الاستهلاك الإلكتروني الغرض منها تثبيت تطابق الإيجاب مع القبول أو ما يعرف بالرضائية، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

¹ أنظر المادة 01/90 من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المشار إليه سابقا، ص16.

² إلياس ناصيف، المرجع السابق، ص125.

أولاً: الكتابة الإلكترونية

تعتبر الكتابة على الدعامة الورقية دليل إثبات التصرفات القانونية ويقصد بها تحرير العقد أمام موظف عمومي وهو الموثق، بينما العقد الإلكتروني يكتسي الرسمية متى تم تحريره على دعامة إلكترونية وتم التوقيع عليه إلكترونياً من طرف مقدم خدمات التصديق، وهذا ما سنوضحه كما يلي:¹

1- تعريف الكتابة الإلكترونية: نص قانون "الأونسترال" النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية 1996 في المادة 01/06 على أنه: "عندما يشترط القانون أن تكون المعلومات مكتوبة، تستوفي رسالة البيانات ذلك الشرط إذا تيسر الإطلاع على البيانات الواردة فيها على نحو يتيح استخدامها بالرجوع إليها لاحقاً".

2- الشروط الواجب توافرها في الكتابة الإلكترونية للاعتداد بها: من أهم الشروط الواجب توافرها في الكتابة الإلكترونية للاعتداد بها أن تكون مقروءة، وأن تكون مستمرة، وأن لا تكون قابلة للتعديل، وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

أ- أن تكون الكتابة مقروءة: تشترك الكتابة الإلكترونية مع الكتابة على الدعامة الورقية في هذا الشرط، أي لا تحمل أي لبس أو غموض.

ب- استمرارية الكتابة ودوامها وعدم قابليتها للتعديل: أشارت المادة 01/10/ أ من قانون "الأونسترال" وهي بصدد ذكر الشروط الواجب توافرها في المستند الإلكتروني للاعتداد به بنصها: "الإطلاع على المعلومات الواردة فيها على نحو يتيح استخدامها في الرجوع إليها لاحقاً".

¹ محمد فواز المطالقة، المرجع السابق، ص ص 212-213.

ثانيا: التوقيع الإلكتروني

تتفرد المعاملات الإلكترونية لاسيما معاملة عقد الاستهلاك الإلكتروني بكثير من الخصوصيات غير المألوفة في التعامل التقليدي، تجعله ينفرد بها، وهي كيفية توثيق الكتابة الإلكترونية عن طريق التوقيع الإلكتروني، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:¹

1- تعريف التوقيع الإلكتروني: ينظر للتوقيع الإلكتروني من عدة زوايا، فالبعض يعرفه بحسب الجهات الفنية القائمة عليه، والبعض الآخر ينظر له من منظور وظيفي بحث لكن لا يمكن إغفال أن التوقيع الإلكتروني تعبير عن الإرادة المتعاقدة بالموافقة.

2- شروط التوقيع الإلكتروني: لكي يكتسب التوقيع الإلكتروني نفس الحجية للتوقيع التقليدي لابد من توافر شروط يتطلبها القانون هي كما يلي:

أ- أن يرتبط بالموقع دون سواه: نصت المادة 02/02 من القانون رقم 04/15 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين على أنه: "الموقع شخص طبيعي يحوز بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني ويتصرف لحسابه الخاص أو لحساب الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يمثله، وبالتالي فإن مضمون المادة يدل على اتجاه نية الموقع وعزمه على إبرام العقد بحيث يتم تحديد هويته وبياناته الشخصية ويميزه عن غيره، ويستوي أن يكون التوقيع إمضاء أو بصمة أو توقيعاً إلكترونياً أو أي شكل.²

ب- أن يمكن من تحديد هوية الموقع: تطرق المشرع الجزائري إلى هذا الشرط في المادة 03/07 من القانون 04/15 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ومضمون ذلك أنه مهما تعددت أشكال التوقيع الإلكتروني إلا أنه لا بد أن يحدد هوية الموقع وتمييزها عن غيرها التي تعد أمراً ضرورياً في إثبات كمال أهليته لإبرام

¹ محمد فواز المطالقة، المرجع السابق، ص ص172-174.

² أنظر المادة 02/02 من القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، ع 06، الصادرة في 10/02/2015، ص 07.

التصرفات،¹ نفس الشرط كرسته المادة **01/133** من القانون المدني التي تنص: "بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها".²

ج- إنشاء التوقيع الإلكتروني بواسطة وسائل خاصة تكون تحت سيطرة الموقع: يظهر من خلال هذا الشرط لكي يتمتع التوقيع الإلكتروني بالطابع السري وكذا بالحجية الكافية لابد من أن يتم إنشاؤه بوسائل تحت سيطرة الموقع، وهذا ما يعزز تقنية التشفير كإجراء يحقق الأمان الكافي للبيانات ومنع أي أحد من الإطلاع عليها.

د- أن يكون التوقيع مرتبطا بالبيانات الخاصة به، بحيث يمكن الكشف عن التعبيرات اللاحقة بهذه البيانات: يقصد من هذا الشرط حماية المحرر من التغييرات لأن مسألة العبث بالبيانات المدونة فيه يفقده المصادقية التي تنعكس على التوقيع.

هـ- وجوب توثيق التوقيع: إن وجود التوقيع على محرر غير كافي لإعطائه مصادقية تجاه الغير، بل لا بد من وجود طرف ثالث منوط به عملية التصديق التي تؤكد صحة المعاملة.

3- جهات التصديق الإلكتروني: إن مسألة بعث الثقة والأمان في المعاملات الإلكترونية يفرض وجود جهات تصديق أو طرف ثالث محايد يعمل على التحقق من صحة التوقيع ونسبته إلى الموقع، وقد أطلق عليه المشرع الجزائري بمؤدي خدمات التصديق وفقا لأحكام المادة **12/02** من القانون رقم **04/15** المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ويتم التصديق بتدخل طرف ثالث يعرف بجهة التصديق وهي عبارة عن هيئة تابعة للدولة تقوم بإصدار

¹ أنظر المادة 03/07 من القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، المشار إليه سابقا، ص08.

² أنظر المادة 01/133 من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المشار إليه سابقا، ص24.

شهادات مرخص لها بالتصديق التي تثبت ارتباط بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني بصاحبه من خلال إصدار شهادات التصديق الإلكترونية ومفاتيح التشفير العامة والخاصة.¹

الفرع الثاني: الوسائل الفنية المعتمدة للتحقق من الأهلية المتعاقدة في عقد الاستهلاك الإلكتروني المتضمنة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية

من المشاكل التي تعترى المعاملات الإلكترونية البعد المادي، الذي يطرح صعوبات التحقق من وجود الأهلية التي تعتبر من المسائل الأكثر أهمية، ولذلك لا بد من وجود وسائل وفنيات حاسمة لحل مشكل التحقق من وجود الأهلية، ولا يخرج المعنى للأهلية عن أنها تحدد الشخصية على النحو الذي تكون فيه، أو ثبوت الأهلية على الشكل الذي يفرضه القانون، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

أولاً: تقنية الإعلام على شخصية المورد الإلكتروني في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية

نظراً لطبيعة العقود الإلكترونية التي يسهل فيها انتحال الصفة ويكثر فيها الغلط، وبالتالي فإن إبرام التصرف مع فاقد الأهلية أو ناقصها قد يعرض هذا التصرف القانوني للبطلان أو الإبطال، وعلى هذا الأساس أكد التوجيه الأوربي رقم 31/2000 بشأن التجارة الإلكترونية على ضرورة تحديد كافة عناصر الهوية بما في ذلك الأهلية القانونية، وكذلك من أجل تجنب التعامل مع ناقصي الأهلية نجد أن المشرع المصري نص في المادة 119 من القانون المدني المصري على أنه: "يجوز لناقص الأهلية أن يطلب إبطال العقد مع عدم الإخلال بإلزامه بالتعويض إذا لجأ إلى طرق احتيالية ليخفي نقص أهليته"، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:²

¹ أنظر المادة 12/02 من القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، المشار إليه سابقاً، ص 08.

² رشيدة أكسوم عيلام، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون خاص داخلي، تيزي وزو، 2018، ص ص 48-50.

1- التعريف الجبائي للمورد الإلكتروني: إن مسألة إخضاع نشاط التجارة الإلكترونية لشروط إدارية مفسر بتنظيم الدولة لعقد الاستهلاك الإلكتروني وفق إطار قانوني منظم يسمح بفرض رقابة على هذا النوع من العقود، فالرقم الجبائي للمورد دليل وجوده وممارسته للنشاط بطريقة قانونية وضمان شفافية للمعاملات.

2- العناوين المادية والإلكترونية ورقم الهاتف للمورد الإلكتروني: حصر المشرع الجزائري نطاق تطبيق القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية من حيث الأشخاص إذا كان أحد طرفي عقد الاستهلاك الإلكتروني متمتعاً بالجنسية الجزائرية، و/أو مقيم إقامة شرعية في الجزائر أو تم إبرام أو تنفيذ العقد في الجزائر، وهذا ما أكدته المادة 02 من نفس القانون،¹ ليعود ويؤكد في المادة 02/11 من نفس القانون على ضرورة تقديم المورد الإلكتروني لعناوين تؤكد مكان إقامته الثابت، وعناوين إلكترونية تثبت على صفحات يقوم بنشرها على مواقع الانترنت كالايميل والبريد الإلكتروني أو فايس بوك، وكذا رقم الهاتف عند تقديمه للعرض التجاري، ليؤكد على مسألة الشفافية والتعريف بشخصية المورد.²

3- التسجيل في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية: أخضع المشرع الجزائري المورد الذي يقوم بممارسة نشاط التجارة الإلكترونية في الجزائر لإجراء إداري يتمثل في التسجيل في المركز الوطني للسجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية حسب الحالة، و أن يحصل على سجل تجاري ورقم تعريف جبائي.

4- شر موقع إلكتروني أو صفحة إلكترونية على الانترنت مستضاف في الجزائر بامتداد "COM dz": أخضع المشرع الجزائري نشاط التجارة الإلكترونية لجملة من الشروط تتمثل في ضرورة توفر موقع إلكتروني للتاجر أو المورد، وأكد على ضرورة توفر الموقع الإلكتروني

¹ أنظر 02 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقاً، ص06.

² أنظر 02/11 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقاً، ص06.

للمورد على وسائل تسمح بالتأكد من صحته ويتم إيداع اسم النطاق لدى مصالح المركز الوطني للسجل التجاري، وهذا ما أكدته المادة 08 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية التي تنص على أنه: "يخضع نشاط التجارة الإلكترونية للتسجيل في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية حسب الحالة، ونشر موقع إلكتروني أو صفحة إلكترونية على الإنترنت مستضاف في الجزائر بامتداد".¹

5- ضرورة الحصول على البطاقة الوطنية للموردين الإلكترونيين: تنشأ البطاقة الوطنية للموردين الإلكترونيين في المركز الوطني للسجل التجاري تشمل جميع الموردين الإلكترونيين المسجلين في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية، أين يعد شرطاً ضرورياً لممارسة التجارة الإلكترونية في الجزائر إلا بعد إيداع اسم النطاق لدى المركز الوطني للسجل التجاري، ويتم نشرها عبر الاتصالات الإلكترونية حتى تكون في متناول المستهلك الإلكتروني.

ثانياً: الدفع الإلكتروني كتقنية لتحديد أهلية المستهلك الإلكتروني

إن تحديد هوية المستهلك يستند على تقنيات تساعد لحل جميع الإشكالات التي يمكن أن تعترض تحديد الهوية الحقيقية، والتي تسمح بتحديد مقتني المنتج تحديداً نافياً للجهالة في نطاق الاستهلاك الإلكتروني، وتعتبر البطاقة البنكية أو وسيلة الدفع الإلكتروني التي تستعمل لدفع ثمن المنتج بتحديد الهوية من خلال البيانات الشخصية المتضمنة فيها والتي يتأكد البنك من صحتها من خلال نظام رقمي متواصل ببرامج إلكترونية تضمن سرية البيانات وتسمح للبائع دون غيره من التأكد من أهلية المستهلك، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:²

¹ أنظر 08 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المشار إليه سابقاً، ص 06.

² رشيدة أكسوم عيلام، المرجع السابق، ص ص 50-51.

1- تعريف بطاقة الدفع الإلكتروني: تعتبر بطاقة الدفع الإلكتروني وسيلة إلكترونية للوفاء يتم من خلالها تحويل المبالغ من حساب إلى حساب آخر من خلال تحديد الهوية، وتعرف باسم بطاقة الائتمان وهي تصدر عن البنك بطلب من المستهلك، وتوفر بطاقة الدفع الإلكتروني الأمان الكافي للمستهلك من خلال الأنظمة التي تدير عليها من أجل تأمين نظام الوفاء الإلكتروني.

2- بطاقة الدفع الإلكتروني كوسيلة تخزين البيانات الخاصة والشخصية للمستهلك الإلكتروني: تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني بتخزين جميع البيانات الخاصة والشخصية للمستهلك الإلكتروني كالاسم والسن ومقر الإقامة وغيرها من البيانات وهي مزودة برقم سري يصعب إلى حد ما قرصنته أو اقتحامه من قبل الغير، وتسمح بطاقة الدفع الإلكتروني بالكشف على الأهلية القانونية المطلوبة.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل نستخلص أن الإطار النظري لعقد المستهلك الإلكتروني، حيث تناولنا فيه ماهية عقد المستهلك الإلكتروني، من خلال مفهوم عقد طبيعته القانونية خصائصه و تمييزه عن غيره منت العقود، وذلك من خلال التطورات الهامة الكبيرة في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات أدت إلى تغيير طبيعة ونمط الحياة الاقتصادية لكافة المستهلكين سواء في الدول المتقدمة أو النامية على حد سواء، فقد أصبح بإمكان المستهلك اليوم أن يتسوق ويتم كافة تعاملاته التجارية والمصرفية من المنزل، وأصبح بإمكانه أن يعمل ويدفع إلكترونياً عن طريق الحاسب بدون جهد، فقد كان للتقدم الإلكتروني الكبير والسريع الأثر على عملية ربط العالم بشبكات إلكترونية جعلت منه خلية مترابطة بشكل قوي، لكن هذه الشبكة فور ظهورها رافقتها موجات كبيرة من الخروقات والاعتداءات الغير متوقعة، الأمر الذي تسبب في بروز العديد من الأشكال الجديدة من الجريمة والاحتيال والغش، مما أدى إلى نشوء محاولات نشطة للبحث عن الوسائل والأساليب الكفيلة بالحد من تلك الخروقات والاعتداءات، ومن ثم مكافحة الغش والاحتيال المرافق لها، ورغم أن بعض المستهلكين قد يرفضون التعامل بالتكنولوجيات الحديثة لمخاوفهم من التعرض للغش والاحتيال، فإن اتساع حجم التجارة الإلكترونية أصبح ليس بالإمكان إيقافه، وبخاصة للأنشطة التجارية والحكومية، لذا يجب حماية المستهلك الإلكتروني من خلال حماية المستهلك الإلكتروني عند تكوين العقد وحماية المستهلك الإلكتروني عند تنفيذ العقد، وهذا ما سنتناوله في الفصل الثاني.

**الفصل الثاني:
حماية المستهلك
الالكتروني.**

الفصل الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني

إن المحرك الأساسي لأي تحول يشهده عالمنا المعاصر يقوم أساسا على المعرفة والتراكم العلمي، باعتبارهما الأساس المتين للتقدم الاجتماعي والاقتصادي اللذين يشكلان حجر الزاوية لعملية التقدم لأي مجتمع ، بحيث انطلقت في أواخر القرن الماضي ثورة جامحة وجديدة في مسماها، وهي ما أصبحت تعرف بثورة تكنولوجيا المعلومات، فقد أفرزت تلك الثورة تطورات لم يسبق لها مثيل في مختلف مجالات الحياة المعاصرة، حيث أحدثت تغييرا في أسلوب الحياة بالعمق والشمول والسرعة التي يشهدها العالم، وتفاعلت مع كافة القطاعات والمؤسسات، فقد أدخلتنا إلى عصر العولمة، ويعود الفضل في إحداث هذه الثورة إلى التزاوج الشهير الذي تم بين أنظمة الحوسبة وأنظمة الاتصالات، وما نتج عنه، ما أصبح يعرف بشبكة الانترنت، ونظرا للخصائص التي تتمتع بها الانترنت، جعلها قادرة على تقديم خدماتها إلى قسم كبير من فئات المجتمع المختلفة من حكومات ومؤسسات على اختلاف أنواعها انتهاء بالأفراد العاديين، وهذا ما جعلها تشكل ظاهرة تقنية واجتماعية وثقافية وتجارية.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى حماية المستهلك الإلكتروني عند تكوين العقد (المبحث الأول)، حماية المستهلك الإلكتروني عند تنفيذ العقد (المبحث الثاني).

المبحث الأول: حماية المستهلك الإلكتروني عند تكوين العقد

يشهد العالم حالياً تطورات متلاحقة في مجال الوسائل الإلكترونية و التي واكبها تطورات أخرى في مجال نظم الاتصالات، و لقد نجم على هذا الاقتران بين المجالين ظهور تقنيات اتصال حديثة كشبكة الانترنت، و أصبح الأطراف ينجزون معاملاتهم باستعمال الوسائل الإلكترونية و يتبادلونها عن طريق الانترنت، و هذه المعاملات قد تتعلق بالأعمال التجارية أو بتقديم الخدمات،¹ و عليه سنتطرق في المبحث إلى حق المستهلك الإلكتروني في الإعلام (المطلب الأول)، حق المستهلك الإلكتروني في العدول (المطلب الثاني)، حماية المستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية (المطلب الثالث).

المطلب الأول: حق المستهلك الإلكتروني في الإعلام

أصبح اليوم الالتزام بالإعلام بناءاً قانونياً جديداً تمليه ضرورات الحياة الحديثة و متطلباتها ولا يخفى علينا بأن التزام المهني بإعلام و تبصير المستهلك ينشأ من أجل حماية المستهلك باعتباره غير مهني في العلاقة التعاقدية، و بموجبه ينبغي على البائع أن يعلم المشتري بكل ما يمكن أن يؤثر على قراره في إبرام العقد الإلكتروني من عدمه، و بالتالي تكون إرادة المستهلك حرة في التعبير عن القبول،² و عليه في هذا المطلب سنبين حق المستهلك الإلكتروني في الإعلام في الفرعين التاليين:

الفرع الأول: مفهوم الالتزام بالإعلام

يقصد بالالتزام بالإعلام إحاطة المتعاقد الآخر بالمعلومات الهامة و المؤثرة في إقدامه أو إحجامه على التعاقد فهو التزام يقع على عاتق التاجر الإلكتروني بمقتضاه يبصر المستهلك بالمعلومات الجوهرية المتعلقة بالعقد سواء كان محل العقد سلعة أو خدمة و التي يتخذ

¹ زياد خليف العنزي، المشكلات القانونية لعقود التجارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط01، د ب ن، 2010، 07.

² محمد سعيد أحمد إسماعيل، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، ط01، لبنان، 2009، ص361.

المستهلك - بناءا عليها - قراره بإتمام التعاقد أو بالانصراف عنه،¹ وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

أولاً: تعريف الالتزام بالإعلام

للالتزام بالإعلام العيد من التعاريف نذكر أهمها فيما يلي:

التعريف 01: الالتزام بالإعلام هو التزام عام يشمل المرحلة السابقة على التعاقد في جميع عقود الاستهلاك و يعرفه البعض بأنه: "الالتزام سابق على التعاقد بالالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم متنور على علم بكافة تفاصيل هذا العقد و ذلك بسبب ظروف و اعتبارات معينة قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو صفة أحد طرفيه أو طبيعة محله أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على أحدهما أن يلتزم ببيانات معينة أو يحتم عليه منح ثقة مشروعته للطرف الآخر الذي يلتزم بناءا على جميع هذه الاعتبارات بالالتزام بالإدلاء بالبيانات".²

التعريف 02: يعرف أيضا بأنه عبارة عن: "مجموعة من الجهود غير الشخصية التي تهدف إلى توجيه انتباه أفراد المجتمع إلى سلعة أو خدمة محددة لحثهم على شرائها أو طلبها، أو هو عبارة عن أنواع الأنشطة المختلفة التي يتم من خلالها نشر أو إذاعة الرسائل الإعلانية المرئية أو المسموعة على أفراد المجتمع بهدف حثهم على شراء السلعة أو الخدمة المعلن عنها".³

¹ كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2012، ص276.
274.

² عبد الرحمان خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري (دراسة مقارنة)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، جامعة عبد الرحمان ميرة، 2013، ص07.

³ عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط01، الأردن، 2012، ص87.

ثانياً: شروط الالتزام بالإعلام

يجب أن يتوفر في الالتزام بالإعلام الإلكتروني السابق عن التعاقد شرطين وهما:¹

1- ضرورة كون المهني أو البائع عالماً كافياً و شاملاً ببيانات و مواصفات المبيع، و يجب الإشارة هنا إلى أن العلم لا يقتصر على مجرد المعلومات المتعلقة بالمنتج بل يتعداها إلى أبعد من ذلك، حيث أنه يجب أن يكون عالماً و مدركاً لأهميتها و دورها الفعال و المؤثر في تكوين رضا المستهلك.

2- جهل المستهلك لمثل هذه المعلومات جهلاً مشروعاً، حيث أن هذا الجهل هو الذي يجعل المهني في عقود الاستهلاك الإلكتروني مدين بالإعلام للمستهلك، أما بالنسبة لمشروعية جهل المستهلك ذلك أن الالتزام بالإعلام الذي يقع على عاتق المهني له حدود حيث لا يتعدى ما يجهله المهني شخصياً ولا المعلومات التي يعلمها المستهلك أو يفترض علمه بها.

ثالثاً: مبررات تقرير الالتزام بالإعلام قبل التعاقد

يعود سبب إقرار الالتزام بالإعلام قبل التعاقد إلى طبيعة العقد الذي يبرمه المستهلك الذي يكون في كثير من الأحيان يتميز بانعدام التوازن العقدي بين طرفيه خاصة و أن هذه العقود تبرم بوسائل الكترونية يكون الحضور فيها افتراضياً ناهيك عن البعد المكاني و الذي يظل واقعاً مؤثراً يثير العديد من الإشكالات الأمر الذي يؤدي في نهايته إلى ضرورة توفير حماية خاصة للمستهلك الإلكتروني، و عليه فمن أهم الضرورات العملية التي أدت إلى وجود الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ما يلي:²

¹ عبد الله ذيب محمود، المرجع السابق، ص 89.

² كوثر سعيد عدنان خالد، المرجع السابق، ص 292-294.

1- الخدمات التي تقدم عبر الانترنت كثيرة و متعددة و مقدمي هذه الخدمات يتخذون مواقع لهم عبر الانترنت و يتنافسون فيما بينهم من أجل جذب أكبر عدد من العملاء للتعامل معهم، لذلك وبلا أدنى شك فهم في هذا مثل التجار الذين يبيعون السلع بالطريق الإلكتروني و بناءا عليه يلتزم مقدمو الخدمات عن بعد بأن يخبروا المستهلكين المتعاملين معهم بكل المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمة المطلوبة من حيث خصائصها و ميعاد تنفيذها و كيفية أدائها و المقابل المادي المحدد لها و كيفية الوفاء به.

2- و على هذا الأساس فان المستهلك لا يرى السلعة التي يتعاقد عليها وقد لا تكون لديه الخبرة الكافية في التعاقد الإلكتروني فيقع تحت ضغط الدعاية و الإعلان ، ومن جانب آخر فانه يجد نفسه في مواجهة تجار و شركات تمتلك الخبرة التقنية و التكنولوجية و من هذا المنطلق يأتي الالتزام بالإعلام ليعيد التوازن إلى العلاقة العقدية و يحقق المساواة بين المتعاقدين و يجعل تعاقد المستهلك ناتجا عن إرادة واعية.

3- أدى التطور الصناعي و الاقتصادي الذي يشهده العالم اليوم إلى الإسهام في انحراف أسلوب البيع عن الصورة التقليدية فلم يعد بسيطا كما كان عليه من قبل ، بل أصبح التعاقد الإلكتروني أكثر تعقيدا و تعددت أنواع السلع و المنتجات بفنيات يجهلها المستهلك في بعض الأحيان و يعلمها المهني صاحب الخبرة على حساب المستهلك عديم الخبرة الذي يقبل على التعاقد دون دراية بأوصاف محل العقد من سلع و خدمات لذا فانه يقع على عاتق المهني التزام بإعلام المستهلك بكل ملابسات العقد قبل التعاقد بما في ذلك من إحاطة بكل مواصفات محل العقد و إظهار بنود التعاقد بصفة واضحة على صفحة موقع المهني من أجل ضمان حد أدنى من إعلام المستهلك حول ما يتعاقد عليه.

4- إن سرعة و سهولة إتمام التعاقد عبر الوسائل الإلكترونية أظهرت عدة إشكالات في إطار العقود الاستهلاكية ابتداء من ضغط الدعاية الإلكترونية الحديثة التي تؤثر على حريته في الإقبال على التعاقد إلى الكم الهائل من السلع و الخدمات الجديدة التي تفقد المستهلك تركيزه من أجل الاختيار الأنسب في حدود خبرته الفنية، ثم رضوخه للإلزامي لبنود العقد

النموذجي ملزما بتنفيذها أيا كانت الظروف ليجد المستهلك نفسه في الأخير أبرم عقدا دون حاجته الفعلية في ذلك.

الفرع الثاني: الأساس القانوني للالتزام بالإعلام و مضمونه

إن البيئة الإلكترونية أسهمت بشكل كبير في إثارة إشكالات عديدة وخلق مركز الضعف الذي يوجد فيه المستهلك، كذلك فإن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد قد أثار عدة مشكلات لكن رغبة مشرعي الدول كانت أكثر للاعتراف به كونه يجد مجاله الطبيعي قبل نشوء العقد وهذا أمر منطقي كون رضا المستهلك يكون سابقا لإبرام العقد نظرا لتأثره بعدة جوانب في السوق على غرار الأثر الذي تتركه فيه العملية الإشهارية حيث أنها تسعى لتقديم الأحسن رغبة في تجسيد هذا الرضا واقعيًا الأمر الذي يجب على المحترف أن يقابله بحسن نية سواء أفضى ذلك في نهاية المطاف إلى إبرام العقد النهائي أو انسحاب المستهلك، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:¹

أولاً: الأساس القانوني للحق في الإعلام

اختلفت التوجهات و الآراء الفقهية الأساس القانوني للحق في الإعلام و الذي يوفر للمستهلك هذا الحق الصادر من قبل المهني فمنهم من يبني أساسه على تلك الحتمية التي تلح عليها طبيعة الإلزام و ذلك في سبيل إضفاء نوع من التوازن بين أطراف العقد، وقد ذهب جانب آخر إلى التأكيد بان نظرية عيوب الرضا هي التي تفسر لنا التزام المهني بالإعلام و يؤسس هذا الجانب رأيه على أساس تقادي وقوع المستهلك في غلط و إبطال العقد، بينما أكد جانب آخر انم بدا حسن النية في التعاقد هو الأساس الذي ينبع منه الالتزام بالإعلام، وعليه سنبين ذلك فيما يلي:

1- التوازن العقدي: حيث يرى بعض الفقهاء أن التزام المهني بتقديم المعلومات للمستهلك يستند إلى مبدأ سلامة العقود باعتبار أن هذا الأخير يكون غير عالما بمواصفات و شروط المبيع، فالمهني في أغلب الحالات يكون عالما بكافة ظروف و تفاصيل العقد و خصائص

¹ محمد حسن منصور، عقد البيع في القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص40.

المبيع أو الخدمة بينما المستهلك يكون مفتقرا لمثل هذه المعلومات فتتسأ حالة عدم التوازن في العلاقة العقدية، وعليه إذا كان أحد المتعاقدين في مركز لا يؤهله للاطلاع على المعلومات المتعلقة بموضوع العقد كان لزاما على الطرف الآخر أن يلقي عليه الضوء حتى يصبح العقد متوازنا، فإذا تعلق الأمر بمنتجات صناعية وجب تقديم وصف كامل عن مكوناتها و أوصافها وملحقاتها و بياناتها المتعلقة بالوزن و المقاس و بلد و سنة الصنع و طريقة الاستعمال و أساليب الحفظ و الصيانة و تقديم بيانات كافية وموضوعية وصحيحة للمتفاوض ولفت نظره إلى خصائص الشيء محل التعاقد أساسا ينبنى عليه وجود هذا الالتزام.¹

2- نظرية عيوب الرضا: حيث أن نظرية عيوب الرضا و الالتزام بالإعلام وجهان لعملة واحدة فكلاهما يهدف إلى حماية الإرادة التعاقدية للمستهلك و هو ما دفع بالكثير من الفقهاء إلى اعتبار نظرية عيوب الرضا أساسا قانونيا للالتزام بالإعلام، كذلك اتجهت التشريعات الحديثة إلى اعتبار السكوت الحاصل في ظروف معينة كسبب لإبطال العقد في حين كان يشترط سابقا أن يصاحب التكتم تصرفات احتيالية وأن يقع في صفة جوهرية في الشيء، يمكن القول أن نظرية عيوب الرضا لا يمكن الأخذ بها إذا كان المتعاقد يشكو من غلط أو إكراه أو تدليس مقترن بغبن فاحش تسبب فيه الطرف الآخر، بينما الالتزام بالإعلام ينشأ و ينقضي قبل قيام العقد، كما أن البعض يرى أن الالتزام بالإعلام يتفق مع نظرية عيوب الرضا من حيث الغرض وهو ضمان صحة رضا المتعاقد إلا أن نطاق الالتزام بالإعلام أوسع بكثير من نطاق عيوب الرضا.

3- مبدأ نظرية الالتزام بضمان العيوب الخفية: اتجه جانب من الفقه إلى اعتبار الالتزام بضمان العيوب الخفية مصدرا للالتزام بالإعلام، فلا يستطيع المستهلك العلم بمواصفات المبيع وكافة بيانات العقد من تلقاء نفسه، فالبائع ملزم بالضمان إذا لم يتوفر في المبيع وقت التسليم

¹ محمد حسن منصور، المرجع السابق، ص 41.

الصفات التي تكفل للمشتري (المستهلك) وجودها فيه أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو من نفعه بحسب الغاية المقصودة مما هو مبين في العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة الشيء أو الغرض الذي أعد له، ويضمن البائع هذا العيب و لو لم يكن عالماً بوجوده ومع ذلك لا يضمن البائع العيوب التي كان المشتري يعرفها وقت البيع أو كان يستطيع أن يتنبه بنفسه لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي إلا إذا اثبت المشتري أن البائع قد أكد له خلو المبيع من هذا العيب أو اثبت أن البائع (المهني) قد تعمد إخفاء العيب غشاً منه.¹

انتقدت هذه النظرية لأن المسؤولية المترتبة عن ضمان العيوب الخفية هي مسؤولية عقدية تجد أساسها في المرحلة اللاحقة لإبرام العقد و إن كان العيب يرجع إلى خطأ سابق للتعاقد يتمثل في امتناع البائع عن إعلام المشتري بهذا العيب، ودعوى ضمان العيوب الخفية تلزم المستهلك إثبات وجود العيب الخفي لكنها في نفس الوقت لا تشترط عليه إثبات الخطأ السابق للتعاقد في حين يختلف النظام القانوني للالتزام بالإعلام بحيث تقوم المسؤولية السابقة للتعاقد على أساس مجرد الإخلال بالالتزام كخطأ مستقل يوجب إبطال العقد ويكفي لذلك إثبات المشتري أن البائع أخل بالتزامه بالإعلام أو كتم واقعة هامة ومؤثرة في إرادته التعاقدية وبالتالي فإن الاختلاف بين النظامين يبرر استبعاد ضمان العيوب الخفية كمصدر للالتزام بالإعلام السابق للتعاقد.

4- مبدأ حسن النية: يوجب مبدأ حسن النية مراعاة الأمانة بين المتعاقدين بما يحقق الثقة بينهما، فالمهني ملزم بالإدلاء بكل المواصفات والمعلومات الضرورية عن المبيع و أي كتمان لهذه المعلومات يتنافى وهذا المبدأ وهو ما اتجه إليه الفقه والقضاء الفرنسي للقول أن أساس الالتزام بالإعلام هو مبدأ حسن النية بما يوجبه هذا الأخير من التزامات بهدف توفير الأمانة والثقة بين طرفي العقد، الأمر الذي أكدته المشرع الفرنسي في نص المادة

¹ محمد حسن منصور، المرجع السابق، ص 42.

03/1134 من القانون المدني والمشرع الجزائري، أيضا في المادة 107 من القانون المدني الجزائري،¹ وإن مبدأ حسن النية يعتبر هو الرأي الراجح فقها رغم اختلاف الفقهاء حول مصدر الالتزام بالإعلام حيث أنه يمتد من مرحلة إبرام العقد إلى مرحلة تنفيذه كما تجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن وجود نصوص قانونية تؤكد على التزام المتعاقد بإعلام الطرف الآخر يغنينا عن تفسير أساس الإعلام على مبدأ حسن النية فوجود نص يلزم المتعاقد بإعلام المتعاقد الآخر بكافة المعلومات حول المبيع يجعل منه التزاما قانونيا يفرضه القانون، أما في حالة عدم وجود نص يلزم المتعاقد فيجب تأسيس الالتزام بالإعلام على مبدأ حسن النية الذي يمتد من مرحلة إبرام العقد إلى مرحلة تنفيذه.²

ثانيا: مضمون الالتزام بالإعلام الإلكتروني

إن أغلب المعاملات التجارية الإلكترونية تتم بين مهنيين محترفين للعمل التجاري ومستهلك عادي ليس لديه الخبرة و المعلومات الكافية عن السلع أو الخدمات التي يرغب في شرائها أو التعاقد عليها عن بعد و بذلك يزيد الأمر صعوبة بالنسبة للمستهلك الإلكتروني، إن التزام المهني بإعلام و تبصير المستهلك ينشأ من أجل حماية المستهلك الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية ، وبموجبه ينبغي على البائع إن يعلم المشتري بكل ما يمكن أن يؤثر على قراره في إبرام العقد الإلكتروني من عدمه، وبذلك تكون إرادة المستهلك حرة في التعبير عن القبول بمقتضى المادة 01/04 من التوجيه الأوروبي فإن المعلومات التي يتم تزويدها للمستهلك يجب أن تتضمن:³

¹ أنظر المادة 107 من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المشار إليه سابقا، ص 19.

² محمد حسن منصور، المرجع السابق، ص 42.

³ محمد سعيد أحمد إسماعيل، المرجع السابق، ص 368-369.

- 1- هوية المورد وعنوانه ليس من الضروري أن يتضمن فيما عدا فيما عدا العقود التي تتطلب الدفع قبل تسليم البضاعة أو أداء الخدمة، ويبدو لنا أنه من الأفضل الكشف عن العنوان في جميع الأحوال وذلك ليتمكن المستهلك من تقديم شكواه و بالأخص لو أن المعلومات المرسله غير كاملة أو غير موجودة أصلا.
 - 2- الخصائص الرئيسية للسلع أو الخدمات.
 - 3- سعر السلع أو الخدمات التي تتضمن كل الضرائب.
 - 4- تكاليف التسليم حيث تكون ملائمة.
 - 5- الإجراءات الخاصة بالدفع و التسليم و التنفيذ.
 - 6- وجود الحق في الانسحاب فيما عدا الحالات المشار إليها في المادة 03/06.
 - 7- تكلفة استخدام وسائل الاتصال عن بعد، عندما تكون هذه التكاليف مرتفعة من غيرها من تكاليف الاتصال الأساسية.
 - 8- الفترة التي يكون فيه الإيجاب العرض أو السعر ساري المفعول قانونا حيث يكون مناسباً للمدة الدنيا للعقد في حالة عقود التوريد للمنتجات أو الخدمات التي يتم تقديمه بصورة مستمرة أو بصفة دورية دائمة.
- ومن ناحية أخرى تؤكد المادة 01/05 من التوجيه الأوروبي بأن يتضمن التأكيد على المعلومات التالية:¹
- 1- وجوب أو غياب حق الانسحاب وكذلك الشروط و الإجراءات لممارسته من قبل المستهلك.
 - 2- عنوان المورد و مكان عمله الذي يمكن إن يرسل إليه المستهلك الشكاوي.
 - 3- معلومات عن الخدمات ما بعد البيع و الضمانات الموجودة.

¹ محمد سعيد أحمد إسماعيل، المرجع السابق، ص 372-373.

المطلب الثاني: حق المستهلك الإلكتروني في العدول

تعتبر حقوق المستهلك في مرحلة تكوين العقد من الضمانات الأساسية من أجل انتفاع المستهلك بالمنتج أو الخدمة محل التعاقد ، فهناك حقوق تقليدية للمستهلك نصت عليها القواعد العامة، إلا أن التشريعات الحديثة توجهت إلى إضافة حماية جديدة للمستهلك تتمثل في حماية المستهلك عن طريق حقه في العدول عن التعاقد، وعليه في هذا المطلب سنبين حق المستهلك الإلكتروني في العدول في الفروع التالية:

الفرع الأول: مفهوم الحق في العدول

ينشأ العقد صحيحاً و يرتب التزامات متبادلة على عاتق طرفي العلاقة التعاقدية ولا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين، إلا أن التشريعات الحديثة المتعلقة بالتعاقد عن بعد عموماً والتعاقد الإلكتروني خصوصاً قد منحت للمستهلك مهلة زمنية يتروى فيها قبول المبيع أو الرجوع أو استبدال المبيع بأخر خلال هذه المدة، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

أولاً: تعريف الحق في العدول

للحق في العدل العديد من التعريف نذكر أهمها فيما يلي:

التعريف 01: يقصد بالحق في العدول إعادة المتعاقدين على الحالة التي كان عليها قبل التعاقد، بأن يرد المستهلك المنتج الذي تم تسليمه إليه مادام أنه ثمة مبرر معقول دونما شطط الهوى الشخصي للمستهلك.¹

التعريف 02: كما يعرفه البعض: "بأنه رغبة أحد المتعاقدين بنقض العقد و التحلل منه، دون توقف ذلك على إرادة الطرف الآخر".²

¹ أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة للنشر، ط01، الإسكندرية، 2005، ص210.

² خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص374.

الفرع الثاني: مبررات الحق في العدول

لاشك أن الغاية الأساسية من تقرير عدول المستهلك عن بعض العقود هو حماية رضائه الحقيقي و ضمان إرادة واعية و مستنيرة ، ويتحقق ذلك بواسطة إعطاء المستهلك فرصة كافية للتروي و التأمل في العقد يقدم على إبرامه متسرعاً بدون فكرة واعية وكافية عن المبيع، وفي ضل تطور طرق الاتصال الحديثة و التعقيد الذي شهده استخدام الوسائل التكنولوجية في إبرام العقود وبشكل يجعل من الصعب على المستهلك العادي الإلمام بكل جوانب العملية التعاقدية التي يقدم عليها، أصبح ملحا توفير وسائل أكثر فعالية لحماية المستهلك، الحاجة إلى هذه الحماية تفاقمت في ضوء الرغبة بتمكين المستهلك من تكوين رضا حر و مستنير بالنسبة للعقد الذي يبرمه، ولهذا يعد حق العدول من النظام العام لا يجوز الاتفاق على مخالفته وبالتالي لا يحق للمستهلك التنازل مسبقا عنه ولا يجوز بأي شكل من الأشكال تقييده.¹

الفرع الثالث: إجراءات ممارسة الحق في العدول و أثره

الحقيقة أنه لا توجد إجراءات خاصة لممارسة الحق في العدول، فالشرط الوحيد هو احترام المدة الواردة في القانون ، ولكن هذا لا يمنع المستهلك من اتخاذ إجراءات احتياطية خشية الوقوع في منازعة قانونية لاحقة، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

أولا: كيفية ممارسة الحق في العدول

الغاية من ثبوت الحق في العدول، هي التأكد من رضا المستهلك فيما يتعلق بالتمهل في إبرام العقد وهو ما يجب معه إطلاق إرادة التعبير في الرجوع عن التعاقد من أي قيود اتفاقا مع هذه الغاية فالأصل ألا يخضع هذا الحق لأية إجراءات خاصة، كما لم يحدد المشرع الفرنسي و كذا التوجيه الأوروبي طريقة أو شكل معين يتم فيه تعبير المستهلك عن عدوله في العقد، غير أنه وضمانا لحقوق المستهلك، ذلك يبقى كوسيلة إثبات كأن يكون ذلك مثلا

¹ عبد الرحمان خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري (دراسة مقارنة)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث

العلوم الإنسانية، جامعة النجاح الوطنية، المجلد، نابلس، 2013، ص 14.

عن طريق البريد الإلكتروني، أو بطريق بريد موسى عليه ليستخدمها إذا ما أنكر التاجر تبليغه بالعدول، الشرط الوحيد لممارسة الحق في العدول هو أن يتم ضمن مهلة محددة مدة **07 أيام** وفقا للقانون الفرنسي والتشريع الأوروبي، كما أنه توجد تشريعات أخرى أطالت المدة، ويختلف حساب هذه المدد باختلاف محل العقد فان كان عبارة عن سلعة فمن يوم التسليم أما إذا كان خدمة فمن يوم أبرام العقد، والمدة المحددة قانونا تحسب بالأيام الكاملة، إذا تضمنت آخر يوم عطلة فإنها تمتد إلى اليوم الموالي لأول يوم عمل، أما إذا أخل التاجر بالتزاماته المتعلقة بإعلام المستهلك الإلكتروني قبل العقد فان هذه المدة تمتد إلى غاية ثلاثة أشهر.¹

ثانيا: آثار ممارسة الحق في العدول

يترتب على اختيار المستهلك طريق الرجوع عن التعاقد زوال العقد وانقضائه، ويلتزم الأطراف بإعادة الحالة التي كان عليها قبل التعاقد، فان تسلم المبيع التزم بإعادته إلى الحالة التي تسلمها فيها، وهذا ينطبق على العقود الاستهلاكية العامة، وينطبق كذلك على العقود الإلكترونية، ولهذا سوف ندرس آثار ممارسة الحق في العدول بالنسبة للمهني، ثم بالنسبة للمستهلك الإلكتروني، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:²

1- آثار العدول بالنسبة للمهني: إذا انقضت المدة التي حددها المشرع للمستهلك الإلكتروني لاستعماله حقه في العدول ، يصبح العقد لازما للطرفين، لكن إذا استعمل المستهلك حقه خلال هذه المدة فيترتب على ذلك التزام المهني برد الثمن - **إذا دفع المستهلك الثمن مسبقا** - وذلك خلال مدة أقصاها ثلاثون يوما طبقا للمادة **1- 131/30** من قانون الاستهلاك الفرنسي، وفي حالة ما إذا انقضت هذه المدة ولم يقم البائع بإرجاع الثمن، فان كل يوم تأخير يصاحبه فوائد لصالح المستهلك ناهيك على أن فعل عدم الإرجاع يشكل جريمة في مواجهة البائع.

¹ كريمة كريم، سبل حماية المستهلك أثناء إبرامه لعقد إلكتروني، مجلة الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة جيلالي ليايس، سيدي بالعباس، 2012، ص212.

² كريمة كريم، المرجع السابق، ص ص 213-214.

2- آثار العدول بالنسبة للمستهلك الإلكتروني: يعتبر حق العدول بالنسبة للمستهلك حق مجاني، فان مارسه خلال المدة المحددة قانونا فلا يتحمل أي تبعات ولا يترتب على ذلك أي جزاء ما عدى ما تعلق بالمصروفات المحتملة لإرجاع المنتج أو السلعة، ومن حيث آثار العدول عن العقد، فانه يترتب على ذلك نقض العقد أي فسخه، و على المستهلك إذا كانت وإرجاع البضاعة كما تسلمها خدمة فعليه أن يتنازل عنها.

المطلب الثالث: حماية المستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية

إن العقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت تختلف في تكوينها عن الصورة التقليدية للعقود وهذا من منطلق أن الموجب هو الذي ينفرد بوضع شروط العقد ولا يقبل المناقشة فيها حيث يتم استخدام كافة وسائل الإعلان و هذا بهدف جذب العملاء ثم بمجرد انعقاد العقد يفرض هذا الأخير شروطا لا تخضع لأي مفاوضات مستندا في ذلك إلى تفوقه الاقتصادي و المعلوماتي و بالتالي يجد المستهلك نفسه مرغما على قبول هذه الشروط والتي تعتبر تعسفية في حقه، وعليه في هذا المطلب سنبين حماية المستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية في الفروع التالية:

الفرع الأول: تعريف الشروط التعسفية

لقد منح القانون المستهلك حماية اتجاه أي بند يتصف بطابع التعسف يضعه المهني (المحترف) في عقد الاستهلاك، وعليه للشروط التعسفية العيد من التعاريف نذكر أهمها فيما يلي:¹

التعريف 01: يعرف البند التعسفي عموما بأنه البند الذي يدرج في العقد من قبل أحد أطرافه وقد أملى إرادته على الطرف الآخر تحقيقا لمنفعة ذاتية غير مألوفة و مفرطة منتقضا من حقوق الطرف الآخر الذي رضخ له، و ذلك لتسلط من فرض هذا البند على العقد و قد

¹ فانتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، ط01، لبنان، 2012، ص ص87-

عرف قانون حماية المستهلك البنود التعسفية بأنها البنود التي ترمي أو قد تؤدي إلى الإخلال بالتوازن فيما بين حقوق و موجبات المحترف و المستهلك لغير مصلحة هذا الأخير .

التعريف 02: القانون الجزائري وبمناسبة إصداره للقانون 02/04 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية قام بتعريف الشرط التعسفي في الفقرة الخامسة من المادة الثالثة التي تكفل فيها بتحديد المفاهيم الواردة بهذا القانون بقوله: "شرط تعسفي كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند آخر أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".

الفرع الثاني: أنواع الشروط التعسفية

إن الشروط التعسفية متنوعة و متعددة فمنها ما هو متعلق بتكوين العقد و منها ما يتعلق بتنفيذه أو تعديله، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

أولاً: الشروط التعسفية المتعلقة بتكوين العقد

إن أهم عناصر تكوين العقد هي محل العقد و تحديد ثمن السلعة أو الخدمة لذلك يمكن أن يضع المهني أو المحترف شروطا تعسفية تتعلق ب:¹

1- حقيقة الشيء المبيع و هو ما يسمح للمهني بأن يعدل بإرادته المنفردة في بعض خصائص الشيء المطلوب من أجل تسليم محل غير مطابق للمواصفات المعروضة.

2- الشرط المتعلق بتحديد الثمن مثل الشرط الذي يضعه المحترف ليرفع بمقتضاه السعر خلال الفترة ما بين انعقاد العقد و التسليم فمثلا نلاحظ أن منتج السيارات يقومون ببيع السيارة بالسعر الذي يصير إليه لحظة التسليم و ليس لحظة التعاقد.

¹ عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك (الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقد الاستهلاك)، دار النهضة العربية، مصر، 1996، ص ص 113-114.

ثانيا: الشروط التعسفية المتعلقة بتنفيذ العقد

إن التزام المحترف (المهني) باحترام الوعود و الضمانات و التزاماته بتحمل المسؤولية عادة ما يدفعه إلى وضع شروط تعسفية بشأنها من أجل تخفيف أعباءه و التزاماته و من هذه الشروط:¹

1- الشروط المتعلقة بالتسليم: فالتسليم يدفع المحترف إلى اشتراط سلطته المنفردة و المطلقة في تحديد موعد تسليم المبيع بدون التزامه بتقديم أعذار عن التأخير أو أسباب اختيار موعد معين دون غيره.

2- الشروط التعسفية المتعلقة بإنهاء العقد و تعديله: بالإضافة إلى ما تم ذكره من شروط تعسفية هناك شروط أخرى تسمح بالتمييز بين أطراف العقد في سلطة الفسخ و إنهاء العقد فقد يرد شرط يفرض على الخاضع له الاستمرار بعقد لا يرغب الاستمرار فيه إذا لم يتم هذا الأخير بإخطار الطرف الآخر برغبته بالاستمرار خلال مدة محددة و في الغالب يكون هذا الإخطار صعبا، كما أن هناك شروطا تمكن الطرف الأقوى في العقد من تعديل العقد أو إنهاءه بإرادة منفردة و هناك من الشروط ما يمنع متلقي السلعة أو الخدمة من المطالبة بفسخ العقد حتى و إن قصر المحترف في تسليم المبيع أو القيام بالخدمة محل العقد خلال المهلة المقبولة أو أثناء المهلة المتفق عليها.

الفرع الثالث: حق المستهلك الإلكتروني في مكافحة الشروط التعسفية

لحماية المستهلك من الشروط التعسفية، غالبا ما تقوم القوانين الوطنية بإضفاء الحماية التشريعية باشتراط تضمين العقد بعض البنود التي تحمي المستهلك، وذلك إلى جانب تحويل القاضي سلطة مراجعة الشروط التعسفية،² وذلك من خلال الوسائل القانونية الخاصة

¹ جابر محبوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة، دار النهضة العربية، ط02، مصر، 1998، ص 43-44.

² يوسف زروق، حماية المستهلك مدنيا من مخاطر التعاقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، مجلة دفاتر السياسة و القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، العدد التاسع، ورقلة، 2013، ص140.

لمكافحة الشروط التعسفية، وقد تضمن القانون المدني الجزائري حماية للطرف المذعن من الشروط التعسفية في العقود التقليدية، وهذا بمنح القاضي سلطة استثنائية بموجب نص المادة 110 من القانون المدني الجزائري والتي تنص: "إذا تم العقد بطريق الإذعان، وكان قد تضمن شروطا تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها وذلك وفقا لما تقضي به العدالة ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك"، ويتضح من نص هذه المادة أن المشرع أجاز للقاضي إمكانية إهدار هذه الشروط التي يتضح له بأنها تتضمن أي من أشكال التعسف من قبل أحد المتعاقدين تجاه الآخر أو تعديل هذه الشروط بالقدر الذي يعيد التوازن بين المتعاقدين.

ومنه المادة 110 تخول للمستهلك اللجوء إلى القضاء للمطالبة بتعديل الشروط التعسفية الواردة في العقد الذي أبرمه، وتعتبر هذه المادة وسيلة تضمن حماية المستهلك من الشروط التعسفية التي يفرضها المحترفون، أيضا عدم جواز الاتفاق على سلب القاضي سلطة تعديل أو إلغاء بعض الشروط التي يرى أنها تعسفية.¹

¹ أنظر المادة 110 من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المشار إليه

المبحث الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني عند تنفيذ العقد

يقوم قانون الاستهلاك على مبادئ الإنصاف و العدالة، فعلى الرغم من أن هذه المبادئ ليس لها وجود في اقتصاد السوق و المعاملات والصفقات إلا أن مختلف التشريعات تتبناها، لأن المستهلك طرف يفتقد المقدره الماليه و البيانات الضرورية مما يبرر تدخل الدولة لضمان تحقيق العدل والإنصاف وهو ما يطلق عليه بالتدخل الايجابي، وعليه سنتطرق في المبحث إلى الالتزام بسلامة المستهلك الإلكتروني (المطلب الأول)، الالتزام بالمطابقة (المطلب الثاني)، الالتزام بالضمان (المطلب الثالث).

المطلب الأول: الالتزام بسلامة المستهلك الإلكتروني

ينشأ التزام البائع بضمان العيوب الخفية وفقا للنصوص القانونية في حالة وجود عيب خفي بالشيء المبيع يؤدي إلى عدم صلاحيته للأغراض التي أعد من أجلها أو المتفق عليها أو التي الإنقاص قيمة هذا المبيع ويفترض التزام البائع بضمان العيوب الخفية في المبيع وفقا للنصوص القانونية أن يكون العيب خفيا لأنه إذا كان ظاهرا فان ظهوره هو قرينة دامغة على أن المشتري قد قبله و بالتالي لا يمكن أن يتضرر من وجوده بعد إبرام العقد،¹ وعليه في هذا المطلب سنبين الالتزام بسلامة المستهلك الإلكتروني في الفروع التالية:

الفرع الأول: تعريف الالتزام بالسلامة

يعد الالتزام العام بالسلامة من المفاهيم الجديدة التي لا يجب الخلط بينه وبين الالتزام التعاقدية بالسلامة، فالالتزام العام التعاقدية من حيث الهدف يتعارض مع الالتزام المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك، حيث يتضمن الوقاية من المخاطر، بينما الالتزام التعاقدية يتعلق بإصلاح الأضرار الناتجة عن المنتج أو الخدمة.²

¹ غسان رياح، قانون حماية المستهلك الجديد المبادئ الوسائل (دراسة مقارنة)، منشورات زين الحقوقية، ط01، بيروت، 2006، ص 34.

² إسماعيل قطاف، العقود الإلكترونية و حماية المستهلك، مذكرة ماجستير، تخصص عقود و مسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2006، ص60.

الفرع الثاني: الفرق بين الالتزام العام بالسلامة و الالتزام التعاقدى بالسلامة

إن الالتزام العام بالسلامة، يعد أساسا لوضع مجموعة من الإجراءات الحمائية التي يتم تطبيقها عن طريق الإدارة و القضاء الجزائي، حسب قانون حماية المستهلك، بينما الالتزام التعاقدى بالسلامة متعلق فقط بالجانب المدني أين يكون أساسا لمسؤولية المهني.

كما أن مجال تطبيقهما مختلف من حيث الأشخاص الذين يستفيدون منهما، فالالتزام التعاقدى بالسلامة يستلزم لتطبيقه صفة المتعاقد في المستهلك، في حين الطابع القانوني للالتزام العام بالسلامة، يشمل مجمل المستغلين سواء متعاقدين أو من الغير بالنسبة للمنتج أو البائع الذي يستجيب للطلبات المشروعة للمستهلك.

ورغم هذا، فهناك من يرى أن الالتزام التعاقدى يسمح بالانتقال إلى أساس موحد للوقاية والتعويض، حيث يتضح منها أن الالتزام العام بالسلامة يجب أن يكون أساسا لتدخل التنظيم من أجل الوقاية وتحريك مسؤولية المهني في حالة الضرر الناتج عن السلعة أو الخدمة.¹

الفرع الثالث: مضمون الالتزام في القوانين المقارنة

وفيه ما يلي:²

أولا: في القانون الفرنسي

لقد عالج المشرع الفرنسي السلع الخطرة بنوعيتها سواء كانت الخطورة راجعة إلى طبيعة السلعة ذاتها أو بسبب عيب فيها، في تقنين الاستهلاك من خلال المواد 01/221- 01/225-02/221 وذلك فيما يتعلق بنظم و إجراءات حماية وسلامة المستهلك من هذه الأخطار.

¹ إسماعيل قطاف، المرجع السابق، ص ص61-62.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، العلامات التجارية (حماية المستهلك من الغش التجاري و التقليد - حق المؤلف)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص ص54-55.

ثانيا: في القانون الأوروبي

صدر التوجيه الأوروبي في تاريخ 1992/06/29 والذي يلزم الأعضاء بأن يعتمدوا ما يلزم من النصوص من أجل ضمان احترام المنتجين والموزعين للالتزام بالسلامة، وقبل هذا أوجد التوجيه الأوروبي الصادر عام 1985 نظاما خاصا في شأن مسؤولية المنتجين و يخلص جوهره كالاتي:

- 1- وجوب حماية كل ضحايا الأضرار الجسدية الناتجة عن منتجات مطروحة في السوق بنفس الطريقة، دون التفرقة بين المضرور المتعاقد و المضرور من الغير.
- 2- إلزام المنتج بإصلاح الأضرار المترتبة على العيب في منتجاته.
- 3- عرف المنتج المعيب بأنه ذلك المنتج الذي لا يوفر الأمان والسلامة لكل من يسوغ له أن ينتظرها منه.

ثالثا: في القانون الجزائري

تجد فكرة الالتزام بالسلامة تبريرها من الناحية القانونية و كأصل عام في نص المادة 02/107 من القانون المدني الجزائري التي تنص: "ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام".¹

الفرع الرابع: شروط الالتزام بضمان السلامة والطبيعة القانونية له

يعتبر هذا الالتزام من الالتزامات القائمة على عاتق البائع المحترف لصالح المستهلك الإلكتروني في عقد البيع الإلكتروني، فالالتزام بضمان السلامة، هدفه الأساسي توفير الأمان وضمان حصول المستهلك الإلكتروني على سلعة لا تتطوي على خطورة يمكن أن تكون مصدر ضرر بالنسبة له وللمحيطين به، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

¹ أنظر المادة 02/107 من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المشار إليه سابقا، ص19.

أولاً: شروط الالتزام بضمان السلامة

وتتعلق شروط الالتزام بضمان سلامة المستهلك في العقد الإلكتروني بما يلي:¹

1- وجود خطر يهدد أحد العاقدين في سلامته الجسدية: ففي عقد البيع الإلكتروني في ظل التقدم الصناعي و تعقد الأجهزة الحديثة - مثل الأجهزة الطبية أو الرياضية - يفوق غيره من العقود بسبب الأخطار المحتملة لجمهور المستهلكين وكذلك الأشخاص الذين يستعملون هذه المنتجات الصناعية، حيث أن المستهلك الإلكتروني يشتري هذه السلعة من موقع على شبكة الانترنت، وليس له مصدر معلومات عن تلك السلعة سوى من البائع عندما يقدم له نموذج الاستعمال المرفق مع السلعة.

2- الحفاظ على السلامة الجسدية لأحد العاقدين موكلاً للآخر: فالمستهلك الإلكتروني بحكم جهله بتكوين السلع والمنتجات الفنية والكيميائية المعقدة التركيب، فإنه أمر ضمان سلامتها إلى المنتج و يكون في حالة خضوع تام لهذا الأخير، والالتزام بضمان أمن المستهلك لا يعني المشتري وحده، بل أصبح يهم جميع المستهلكين الذين قد يكونوا ضحايا المنتجات الخطرة والغير متوفرة على أساليب الصحة وأصبح كل من البائع الموزع المنتج ومقدم الخدمة ملتزم بذلك، حيث يقوم كل منها بالحفاظ على صحة أمن المستهلك.

3- البائع أو المنتج يجب أن يكون مهنيًا: يتعامل معه المستهلكون لما له من خبرة ودراية بأصول مهنته أو حرفته، فالمهني لا يقوم على احتراف مهنته، إلا إذا كان محيطاً بالأصول والخبرات الفنية التي تمكنه من ممارستها على أفضل وجه. وهذا الحال ينطبق أيضاً على البائع الذي يعرض سلعة معقدة أو أجهزة فنية على شبكة الانترنت، حيث يمكن له الاتصال بعدد غير محدود من الناس، مما يجعل الضرر كبيراً في هذه الحالة متى كانت السلعة معيبة و تتطوي على خطر محقق بالآخرين، والمؤكد بأن الالتزام العام بالسلامة، لا يتدخل إلا في حالة استعمال المنتج في الحالات العادية، وعليه لا يمكن اتهام المهني بالتقصير في

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص ص 55-57.

كل حالة يستعمل فيها المستهلك منتج أو خدمة خارج المعايير العادية، ويصيب ضررا إليه شخصيا أو حتى إلى غيره.

ثانيا: الطبيعة القانونية للالتزام العام بالسلامة

اختلف الفقهاء في تحديد الطبيعة القانونية للالتزام العام بالسلامة وانقسم إلى عدة آراء، وعليه سنبين ذلك فيما يلي:¹

1- الفريق الأول: يرى بأن الالتزام العام بالسلامة هو التزام بتحقيق نتيجة وهي ضمان للمستهلك سلامة جسمه و صحته.

2- الفريق الثاني: يميز بين بيع السلع أو المنتجات الذي يكون فيه دائما الالتزام بالسلامة هو التزام بتحقيق نتيجة، وبين أداء الخدمات التي قد يكون بتحقيق نتيجة عندما يمنح المستهلك عناية شخصه أو ماله كليا لمقدمي الخدمات وهو فاقد بذلك اتخاذ أي إجراء أو مبادرة من تلقاء نفسه ، وقد يكون الالتزام ببذل عناية عندما يكون للضحية دور في التأثير على طبيعة مسؤولية مقدمي الخدمات.

3- الفريق الثالث: يذهب جانب من الفقه إلى أن الالتزام بسلامة المستهلك الإلكتروني لا يمكن اعتباره التزاما ببذل عناية، بل هو أكثر من ذلك.

4- الفريق الرابع: يرى جانب آخر من الفقه أنه أقل من الالتزام بتحقيق نتيجة لأنه لإثبات مسؤولية البائع لا يكفي للمستهلك أن يثبت أنه قد أصابه الضرر، بل يتعين إقامة الدليل على رجوع الضرر إلى عيب أو خلل في الصنع أكسب السلعة وصف الخطورة و جعلها سببا للضرر، فمثلا في عقد البيع الإلكتروني نرى أن البائع ملزم بتحقيق نتيجة بصفة مطلقة، ويلتزم بضمان سلامة المستهلك الإلكتروني دون الحاجة للقول أن التزامه في هذا العقد هو دون الالتزام بتحقيق نتيجة و أقوى من الالتزام ببذل عناية.

¹ صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2014، ص ص 75-77.

المطلب الثاني: الالتزام بالمطابقة

الالتزام بالمطابقة يعتبر من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق المحترف عند تولي مهمة الإنتاج، بعدما كنا في ظل القانون المدني نتحدث عن المطابقة للمحل المتفق عليه من طرف المتعاقدين، أصبحنا في ظل أحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش نتحدث عن المطابقة للمواصفات القانونية والقياسية قصد توفير الجودة العالية في المنتجات ومنافسة المنتجات العالمية،¹ وعليه في هذا المطلب سنبين الالتزام بالمطابقة في الفرعين التاليين:

الفرع الأول: مفهوم المطابقة و المواصفات القياسية

يتحدد مفهوم المطابقة بحيث هي المحدد الأساسي للجودة وتعبر عن الخصائص المطلوبة في المنتج حتى يحقق غرضاً معيناً، كذلك تشمل جميع أوصافه مثلاً الأبعاد اللازمة الأوزان والمقادير، كما تحدد وصفا لطريقة استعماله والظروف الواجب توفرها أثناء استعماله وخطوات تركيبه وصيانته، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

أولاً: تعريف المطابقة و المواصفات القياسية

سنبين ذلك فيما يلي:²

1- تعريف المطابقة: عرفت المادة 18/03 قانون حماية المستهلك رقم 03/09 المطابقة بأنها: "استجابة كل منتج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به".³

2- تعريف المواصفات القياسية: تعرف المقاييس إذ هي الوثائق المرجعية التي تبين خصائص المنتج أو الخدمة، هدفها الأساسي المطابقة المشروعة للمنتجات والخدمات، وتحدد المقاييس أو المعايير خصائص معينة لحماية صحة أمن المستهلكين.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 58.

² إسماعيل قطاف، المرجع السابق، ص 64.

³ أنظر المادة 18/03 من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المشار إليه سابقاً، ص 13.

وعرفت المادة 01/02 من قانون التقييس رقم 04/16 المؤرخ في 19/06/2016 المقاييس بأنها "النشاط الخاص المتعلق بوضع أحكام ذات استعمال موحد ومتكرر في مواجهة مشاكل محتملة، الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين".¹
ثانيا: مضمون المطابقة في القوانين المقارنة
وفيه ما يلي:²

1- في القانون الأوروبي: نصت المادة 02 من التوجيه الأوروبي رقم 1999/44 الصادر في 25/05/1999 والمتعلق ببعض جوانب البيع وضمان أموال المستهلك، بأن البائع "يلتزم بأن يسلم المستهلك مالا مطابقا للعقد"، وأن هذا المال يفترض مطابقته للعقد "إذا كان موافقا للمواصفات المعطاة من قبل البائع"، وكذلك "إذا كان صالحا للاستخدامات التي يخصص لها عادة الأموال التي من نفس النوع".³

2- في القانون الفرنسي: نجد أن المادة 55 تقنين الاستهلاك، أقرت في المادة 01/212 على وجوب المطابقة المسبقة بين المنتج والمواصفات التي يتعين إنتاجه بها فنصت على أن: "المنتجات يجب أن تكون منذ أول طرح لها في السوق مستجيبة للقيود السارية المتعلقة بسلامة وبصحة الأشخاص وبشرف المعاملات التجارية وبحماية المستهلكين"، وهذا النص يقدم حولا جماعية وقائية وليس حلا فرديا لكل حالة على حدة.
تضع المادة 35 من اتفاقية فيينا بشأن البيع الدولي للبضائع، على البائع التزام بضمان مطابقة البضائع التي يقوم بتسليمها لأحكام العقد.

¹ أنظر المادة 01/02 من قانون رقم 04/16 مؤرخ في 14 رمضان 1437 الموافق 19 يونيو 2016، يعدل و يتم القانون رقم 04/04 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 و المتعلق بالتقييس.

² إسماعيل قطاف، المرجع السابق، ص 66.

³ أنظر المادة 02 من من التوجيه الأوروبي رقم 1999/44 الصادر في 25/05/1999 والمتعلق ببعض جوانب البيع وضمان أموال المستهلك.

3- في القانون الجزائري: وضع المشرع الجزائري قواعد وقائية للمنتجات والخدمات الخطيرة، حيث أقر بضرورة مطابقة جميع السلع والخدمات للمواصفات القانونية والمقاييس المعتمدة، فنصت المادة 11 من قانون حماية المستهلك الجزائري رقم 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 على أنه: "يجب أن يلبي كل منتج معروض للاستهلاك، الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصفه ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبته ونسبة مقوماته اللازمة وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال والأخطار الناجمة عن استعماله".¹

ثالثا: المطابقة المسبقة

سار المشرع الجزائري على نهج المشرع الفرنسي من حيث أخذه بفكرة المطابقة المسبقة الواردة في تقنين الاستهلاك الفرنسي، حرصا منه على توفير حماية فعالة للمستهلكين، فجعل المجال واسعا أمام رقابة مطابقة المواد والخدمات التي تعرض على المواطن للاستهلاك للمقاييس المحددة من طرف التنظيم، تباشر قبل الإنتاج، خلال الإنتاج وتستمر إلى غاية مرحلة التسويق والعرض في الأسواق، إن المادة 01/12 من قانون حماية المستهلك رقم 03/09 أوجبت "على كل متدخل إجراء رقابة مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك طبقا للأحكام التشريعية والتنظيمية السارية المفعول"، وأضافت الفقرة الثانية منها على أنه: "تناسب هذه الرقابة مع طبيعة العمليات التي يقوم بها المتدخل حسب حجم وتنوع المنتوجات التي يضعها للاستهلاك والوسائل التي يجب أن يمتلكها مراعاة لاختصاصه والقواعد والعادات المتعارف عليها في هذا المجال".²

¹ أنظر المادة 11 من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المشار إليه سابقا، ص13.

² أنظر المادة 01/12 من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المشار إليه سابقا، ص13.

رابعاً: شهادة المطابقة

الإشهاد للمطابقة هو عملية يعترف بها بأن منتجاً ما يطابق للمواصفات أو الخصائص التقنية حسب المادة 09/02 قانون التقييس الجزائري، والمطابقة للمواصفات الجزائرية يشهد عليها بواسطة شهادة المطابقة أو تجسد بوضع علامة المطابقة على المنتج حسب المادة 07 من ذات القانون.¹

الفرع الثاني: دعوى المسؤولية عن عيوب المنتجات

استحدث القانون الجزائري دعوى المسؤولية عن عيوب المنتجات في تعديل القانون المدني الجزائري رقم 10/05 المعدل والمتمم للقانون المدني المؤرخ في 20/06/2005 من خلال المادة 140 مكرر التي أقرت المسؤولية المفترضة للمهني المنتج عن الأضرار الجسمانية التي يسببها للمستهلك بنصها: "يكون المنتج مسؤولاً عن الضرر الناتج عن عيب في منتجته حتى ولو لم تربطه بالمتضرر علاقة تعاقدية"²، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:

أولاً: أساس المسؤولية عن عيوب المنتجات

إن العلاقة بين البائع والمشتري، تنشأ عنها مسؤولية على عاتق الأول، وتختلف حسب ما إذا كان البائع محترفاً أو غير محترفاً، وقد اعتبر الاجتهاد القضائي البائع المحترف سيء النية، لأنه من الضروري أنه عالم تمام العلم بالشيء الذي يبيعه، فهو ملزم بكل الأضرار التي أصابت المشتري، أما إذا كان غير محترف، فهنا يكون مسؤولاً ويعوض فقط المصاريف التي سببها المبيع، كما يفرق القضاء ما بين المنتج والبائع العادي، فالمنتج رجل مهني صنع المنتجات التي طرحت للبيع في السوق، ولذلك يفترض فيه أنه يعرف ما يشوب منتجاته من عيوب.³

¹ أنظر المادة 09/02 و 07 من قانون رقم 04/16، و المتعلق بالتقييس، المشار إليه سابقاً.

² أنظر المادة 140 مكرر من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المشار إليه سابقاً، ص 25.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 48.

ثانياً: حالات سقوط شرط الإعفاء من المسؤولية

الملاحظ أن العقود المتداولة عبر شبكة الانترنت ، تحرص على التأكيد بأنه من الممكن أن يحدث اختلاف بين وصف المهني وبين ما هو عليه في الواقع، ومن ذلك ما ورد بدليل المشتريات من أنه يتم وصف وتقديم القطع التي نعرضها للبيع في كتالوجاتنا بأكبر قدر من العناية والدقة ورغم ذلك فلسنا مسؤولين عما قد يقع من غلط في هذا الشأن، كما نصت الشروط العامة للمركز التجاري على: "إننا نبذل قصارى جهدنا في وصف وتقديم المعروضات بأكبر قدر من الدقة ومع ذلك فقد يضطر المورد إلى تعديل السلعة تعديلاً طفيفاً وبصفة خاصة من أجل تحسين جودتها ومن ناحية أخرى وعلى الرغم من كل ما نتخذه من احتياطات فإذا حدث غلط في هذا الشأن فلن نكون مسؤولين عن ذلك فنرجو أن تقررا بعناية أوصاف المعروضات إذ إننا نقدمها كما تصلنا من المورد"، ويجب التأكيد أنه إذا كان بوسع البائع أن يضع هذا الشرط الذي يعفيه من المسؤولية في هذه الحالة فإن هذا الشرط لا يسري إذا ارتكب البائع غشاً أو خطأ جسيماً وهو ما نصت عليه المادة 02/178 من القانون المدني.¹

المطلب الثالث: الالتزام بالضمان

تعتبر الضمان من أهم الالتزامات التي رتبها المشرع على عاتق المتدخل (المهني)، وقد ظهر التزام الضمان خاصة مع التطور الصناعي والتكنولوجي في المنتجات الاستهلاكية التي أصبح اعتماد المستهلكين عليها أمراً أساسياً، بما حققت لهم من أسباب المتعة و الرفاهية، إلا أنها في نفس الوقت قد زادت من فرص المخاطر التي تهددهم في أرواحهم و أموالهم،² وعليه في هذا المطلب سنبين الالتزام بالضمان في الفرعين التاليين:

¹ إسماعيل قطاف، المرجع السابق، ص 69.

² صياد الصادق، المرجع السابق، ص 55.

الفرع الأول: مضمون الالتزام بالضمان

في هذا الفرع سنبين مضمون الالتزام بالضمان من خلال ما يلي:¹

أولاً: تعريف مضمون الالتزام بالضمان

إن الضمان بمفهومه العام، هو عبارة عن حماية مضمونة من طرف شخص إلى شخص آخر، ويعرفه الأستاذ "كاربونييه" بأنه: "رابطة قانونية موجودة بين شخص بمقتضاه يلتزم أحدهما بالقيام بعمل أو بفعل شيء للأخر".

ثانياً: الفرق بين الضمان و المطابقة

يختلف الضمان والمطابقة هو أن كلاهما وسيلتين لجأ إليهما المشرع لحماية المستهلك، إلا أنه لم يوصفهما بنفس الشكل إذ لا يمكن التحدث عن المطابقة في غياب الضمان لكن العكس غير صحيح، فالضمان مجاله المنتجات، أما المطابقة فتشمل المنتجات والخدمات دون تمييز ويلاحظ أن الضمان أقل اثر في ترتيب المسؤولية لأنه محدد من حيث المحل أو المدة، أما المطابقة فهي تشمل كل ما هو متجه للمستهلك، والالتزام بالمطابقة أوسع من الالتزام بالضمان، إذ يقع على عاتق كل مهني في عملية عرض المنتج للاستهلاك، ويكون هذا في كل المراحل حتى قبل الإنتاج إلى غاية العرض النهائي للاستهلاك، كما أن الالتزام بالمطابقة له مهمة وقائية أكثر في كل الأوقات والمراحل، وفي حالة مخالفته هناك جزاءات مدنية إدارية وعقابية، أما الالتزام بالضمان فيكون على عاتق المنتج أو الصانع أو الموزع أو البائع، وذلك بعد البيع أو الاقتناء وهو يهدف إلى حماية المصالح المادية للمستهلك وهو التزام بتحقيق نتيجة.

¹ إسماعيل قطاف، المرجع السابق، ص ص70-72.

ثالثا: أنواع الضمان

هناك أنواع من الضمان القانوني والضمان الاتفاقي والضمان الصريح وهو ما سنتعرض إليه فيما يأتي:¹

1- الضمان القانوني: هو ضمان يستفيد منه المستهلك بحكم القانون فلا يحتاج إلى اتفاق، المشرع الجزائري في قانون حماية المستهلك **03/09** حدد نوع المنتج والجنس حسبما نصت عليه المادة **01/13** منه: "يستفيد كل مقتن لأي منتج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتادا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون"، كما نصت **02/13** على أن: "هذا الضمان يمتد أيضا إلى الخدمات".

2- الضمان الاتفاقي: هو ضمان مجاني يمكن أن يمنحه المهني للمستهلك وهو ليس إلزاميا، ولقد أخضعت المادة **384** من القانون المدني، الضمان الاتفاقي إلى مبدأ سلطان الإرادة، فهو لا يتعلق بالنظام العام وليس قاعدة آمرة، إذ يمكن للبائع أو المشتري الزيادة أو النقصان فيه، إلا أنه في قانون حماية المستهلك نجد عكس ذلك، حيث نصت المادة **05/13** من قانون حماية المستهلك رقم **03/09** يعتبر باطلا كل شرط مخالف لأحكام هذه المادة، كما أن المادة **10** من المرسوم التنفيذي رقم **266/90** المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، نصت على أنه يبطل كل شرط بعدم الضمان ويبطل مفعوله ويكون باطلا، ونص المادتين الأخيرتين هو الواجب التطبيق باعتباره نص خاص، بينما المادة **348** نص عام، والقاعدة تقول بأن الخاص يقيد العام.

3- الضمان الصريح: إن وصف المنتجات على الشبكة، يمكن أن يعد من قبيل الضمان الصريح إعمالا للمادة **01/353** من القانون المدني الجزائري، وذلك إذا اعتمد المشتري على هذا الوصف بصفة رئيسية، وعليه فأى إشارة يتم إيدؤها في أي موقع تجاري على

¹ أنظر المادة 13 من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المشار إليه سابقا، ص 13.

شبكة الانترنت بشأن جودة المنتج أو ثمنه أو صفة جوهرية أخرى، يمكن أن تعد من قبيل الضمان الصريح، وذلك بقدر تأثيرها على إرادة المشتري.¹

الفرع الثاني: جزاء الإخلال بعدم الضمان

في حالة وجود عيب في المبيع أو العقد بين طرفيه (المهني و المستهلك) قائم على شرط القيام بإجراء معين، فلا يجوز للمستهلك اللجوء للقضاء رفع دعوى الضمان إلا بعد مباشرة بعض الإجراءات المعينة، وعليه سنوضح ذلك فيما يلي:²

أولاً: إجراءات قبل اللجوء للقضاء

طبقاً للمادة 01/13 قانون حماية المستهلك رقم 03/09 بنصها على أنه: "يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته"³، فبمجرد ظهور العيب يجب على المستهلك أن يقدم للمحترف طلب تنفيذ الضمان ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك، وطبقاً للمادة 08 من القرار الوزاري الصادر في 10/05/1994 التي تحدد مدة تنفيذ الالتزام بعد طلبه من المستهلك في أجل محدد باتفاق المشتري، وفي حالة عدم الاتفاق بين الطرفين يحدد الأجل بـ 07 أيام ابتداء من تاريخ طلب تنفيذ الالتزام بالضمان، وفي حالة تقصير أو عدم تنفيذ الالتزام في أجل 07 أيام ابتداء من تاريخ استلام الإشعار بالإندار يمكن حينئذ للمستهلك رفع دعوى قضائية، واستناداً إلى نص المادة 75 من قانون حماية المستهلك رقم 03/09 التي تفرض عقوبة الغرامة من ألف دينار 100.000 دج إلى خمسمائة ألف دينار 500.000 دج.

¹ أنظر المادة 01/353 من الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المشار إليه سابقاً، ص 57.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 50-52.

³ أنظر المادة 01/13 من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المشار إليه سابقاً، ص 13.

ثانياً: إجراءات اللجوء للقضاء

تمنح بعض التشريعات للمستهلك، إمكانية الرجوع على المهني بدعوى ضمان العيوب الخفية، في حالة اكتشاف المستهلك للعيوب الذي لحق بالمبيع بعد انقضاء الفترة التي يمكنه خلالها مباشرة حقه في العدول، حسبما تنص عليه المادة 1641 من القانون المدني الفرنسي، ويتولى القضاء الفرنسي حماية المستهلك الإلكتروني من تقديم منتج معيب له غير مطابق للمواصفات، على أساس الالتزام بضمان العيوب الخفية المقررة في القانون المدني، حيث كان دائماً يسبغ هذه الحماية على المستهلك بصفته هذه وليس بوصفه، وفي قانون الاستهلاك الفرنسي، جاءت الحماية شاملة للمستهلك بنص المادة 55 التي تفرض المطابقة المسبقة من أضرار العيوب الخفية، وهذه الوسيلة في الحماية المدنية تقدم ضماناً أكبر من تلك المقررة في ضمان العيوب الخفية حسب القواعد العامة.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال الفصل الثاني المتمثل في حماية المستهلك الإلكتروني نستنتج أن اتساع نطاق حماية المستهلك من خلال توقيع جملة من الالتزامات على عاتق المهني، كالاتزام العام بالسلامة بحيث هذا الأخير هدفه تقوية الحماية المقررة للمستهلك عن طريق وضع قواعد ذات طابع وقائي. والالتزام بالمطابقة وذلك بتقديم سلع و خدمات مطابقة للمواصفات المتفق عليها، والالتزام بالضمان إذ يعتبر من أهم الالتزامات التي رتبها المشرع الجزائري على عاتق المهني والتي تعبر عن حماية مضمونة من طرف المهني لصالح المستهلك.

الخاتمة

الخاتمة:

مع ظهور جرائم الانترنت، وعدم استطاعة القوانين العقابية التقليدية مواجهتها سعت معظم دول العالم لاسيما المتقدمة منها إلى سن التشريعات والقوانين لمواجهة هذه الجرائم، وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي انتهت لهذه المشكلات وحاولت علاجها من خلال سن التشريعات ابتداء من 10 أكتوبر 1984، حيث أصدر الكونغرس الأمريكي، قانونا يسمى بالتحايل المعلوماتي، وفي سنة 1985، تم إصدار قانونين متخصصين لجرائم المعلوماتية، قانون الغش والتعسف الذي تناول الجرائم الخاصة على الأنظمة المعلوماتية للحكومة الفيدرالية، وقانون سرية المخابرات الالكترونية في 08 فيفري 1996، ناهيك عن قانون الاتصالات الذي تضمن نصوصا خاصة تهدف إلى تقييد حرية القصر في الدخول للمواقع الالكترونية قصد الإطلاع على الصور والأفلام المخلة بالآداب العامة المنتشرة على شبكة الانترنت، ولم يقف المشرع الأمريكي عند هذا الحد، حيث تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية هي أول دول العالم التي أعطت عناية فائقة لمكافحة الجرائم المعلوماتية.

✓ النتائج:

و لقد تمكن الطالب الباحث من التوصل إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي:

- 1- حماية المستهلك الالكتروني لم تلق الاهتمام الكبير من المشرع الجزائري.
- 2- المشرع الجزائري لم يسن قانون خاص بالتجارة الالكترونية، إذ نص على بعض القوانين المتفرقة بعضها خاص بالتوقيع الالكتروني والبعض الآخر خاص ببطاقات الدفع الالكتروني وهذا لا يكفي لحماية المستهلك الالكتروني.

الخاتمة

3- تعتبر العقود الالكترونية عقود إذعان إذا لم يكن هناك تفاوض، فإذا أمكن التفاوض حول شروط العقد وسمح للمستهلك بمراجعة وتعديل بنوده فانه لا يعتبر عقد إذعان، أما إذا جاءت بنود العقد جامدة لا تقبل المراجعة فهو عقد إذعان.

❖ الاقتراحات:

بناء على ما استخلص الطالب الباحث من نتائج لهذا البحث تمكن الطالب الباحث من تقديم بعض التوصيات لعقود المستهلك الالكتروني ومن جملة هذه التوصيات ما يلي:

1- ضرورة تجميع القوانين المتفرقة كقانون التوقيع الالكتروني وقانون بطاقات الائتمان وغيرهم في قانون شامل يسمى قانون التجارة الالكترونية.

2- ضرورة تشكيل جمعيات خاصة بحماية المستهلك الالكتروني كما هو الشأن في المستهلك العادي، وإعطائها صلاحيات واسعة.

3- إيجاد مناخ قانوني لتحفيز نشاط المجتمع المدني المتعلق بحماية المستهلك الالكتروني.

4- ينبغي مراجعة القوانين الخاصة بالاستهلاك التي لا تتماشى والتطور التكنولوجي.

5- يتعين فرض رقابة على العقود الالكترونية لوقف سيطرة المحترف، وذلك بإلغاء الشروط التعسفية ومنع الغش والاحتيال.

6- إصدار الدول العربية قانون موحد خاص بالمستهلك الالكتروني تحت إشراف الجامعة العربية، وتعاونهم الجاد في هذا المجال.

7- إنشاء مواقع الكترونية عربية لترشيد المستهلك الالكتروني وتوعيته وتقديم الدعم القانوني له.

الخاتمة

8- على الدول العربية المنظمة لمنظمة للتجارة العالمية أن تجري تحفظات على الاتفاقيات التي تسبب ضررا للمستهلك العربي العادي بصفة عامة والالكتروني بصفة خاصة.

وفي الأخير نسال الله عز وجل التوفيق في هذا العمل، وأن يكون هذه البحث المتواضع قد لمس كل جوانب الموضوع وأزلت أي لبس قد يتبادر إلى ذكر كل مطلع على هذا البحث العلمي ولو بشيء قليل، هذا ويبقى عملنا المتواضع مشوبا بالنقص لا بالإجادة، كون النقص من صفات البشر والكمال لله وحده خالقنا سبحانه وتعالى.

- تم بحمد الله -

قائمة المصادر والمرجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع

❖ الكتب:

- 1- إلياس ناصيف، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، منشورات الحلبي الحقوقية، ط01، لبنان، 2009.
- 2- أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005.
- 3- حمودي محمد ناصر، العقد الدولي الإلكتروني المبرم عبر الإنترنت مع التركيز على عقد البيع الدولي للبضائع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.
- 4- خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية (دراسة مقارنة)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- 5- زياد خليف العنزي، المشكلات القانونية لعقود التجارة الإلكترونية من حيث الإثبات وتحديد زمان ومكان العقد، دار وائل للنشر والتوزيع، ط01، عمان، الأردن، 2010.
- 6- عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 7- علاء محمد الفواعير، العقود الإلكترونية (التراضي، التعبير عن الإرادة، دراسة مقارنة)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 8- عبد الرحمان العيشي، ركن الرضا في العقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2017.
- 9- محمد إبراهيم أبو الهيجاء، عقود التجارة الإلكترونية، العقد الإلكتروني (إثبات العقد الإلكتروني، حماية المستهلكين، وسائل الدفع الإلكترونية، المنازعات العقدية وغير

قائمة المصادر والمراجع

العقدية، الحكومة الإلكترونية، القانون الواجب التطبيق)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2017.

10- محمد فواز المطالقة، الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط03، الأردن، 2011.

11- موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، منشورات زين الحقوقية، ط01، بغداد، 2011.

❖ رسائل دكتوراه:

1- رشيدة أكسوم عيلام، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون خاص داخلي، تيزي وزو، 2018.

2- زهيرة بن خضرة، الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق، قسم القانون الخاص، جامعة الجزائر، 2015.

❖ مذكرات ماجستير:

1- عميروش عبان، التراضي في العقد الإلكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير في القانون، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص القانون المدني الأساسي، مستغانم، 2015.

2- نور الهدى مرزوق، التراضي في العقود الإلكترونية، مذكرة ماجستير في القانون فرع المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيزي وزو، 2012.

❖ مذكرات ماستر:

1- نورية حاسل، النظام القانوني للعقد الإلكتروني في ظل القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ميدان الحقوق والعلوم السياسية، مستغانم، 2018.

2- محمد بافكر، المعاملات التجارية الإلكترونية في ظل القانون رقم 05/18، مذكرة الماستر في الحقوق، جامعة أحمد دراية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون أعمال، أدرار، 2018.

❖ مجلات علمية:

1- منية نشناش، تأثير التقنية الرقمية على إسناد الإرادة والتحقق من الأهلية في العقود الإلكترونية، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، العدد السادس، جوان 2018.

❖ ملتقيات:

1- أحمد إبراهيم عبد الهادي، أمينة مصيلحي سحبل ، حماية المستهلك في مجال الخدمات الحكومية (دراسة ميدانية بالتطبيق على محافظة المنوفية برعاية جمعية حماية المستهلك)، ملتقى مقدم للمؤتمر العام الأول لحماية المستهلك، القاهرة، يومي يومي 21-22 أكتوبر 1995.

2- روفية ضيف و سمية لرقط، المستهلك الإلكتروني و مبررات حمايته، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، ضرورة الانتقال و تحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ، بوالصاف، ميلة، يومي 23-24 أبريل 2018.

قائمة المصادر والمراجع

3- نهى شيروف، الآليات القانونية في إبرام العقد الإلكتروني في ضوء التشريع الجزائري (بين النص والممارسة)، مداخلات الملتقى الوطني حول: الإطار القانوني لممارسة التجارة الإلكترونية على ضوء القانون رقم 05/18 فعاليات الملتقى 02-03 أكتوبر 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم حقوق، جامعة 08 ماي 1954، قالمة، 2018.

ثانيا: المصادر

❖ الأوامر:

1- الأمر رقم 78/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بالقانون رقم 10/05 المؤرخ في 20/06/2005، ج ر، ع 55 المؤرخة في 13/05/2005.

❖ القوانين:

1- القانون 02/04 المؤرخ في 05 جمادي الأولى عام 1425 الموافق لـ 23 يوليو 2004، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الصادرة بتاريخ 27 جوان 2004، ج ر، ع 41، المعدل والمتمم بالقانون رقم 13/18 المؤرخ في 11/07/2018، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2018، ج ر، ع 42، المؤرخة في 15/07/2018.

2- القانون رقم 01/16 المؤرخ في 06 مارس 2016، المتضمن الدستور، المعدل والمتمم، ج ر، ج ج أ أ، ع 14، الصادرة بتاريخ 07 مارس 2007.

3- القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتمم، ج ر، ع 15، المؤرخة في 08 مارس 2009، المعدل والمتمم بالقانون رقم 05/18.

4- القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، ع 06، الصادرة في 10/02/2015.

قائمة المصادر والمراجع

- 5- القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر، ع28، تاريخ النشر 16 ماي 2018.
- 6- قانون المستهلك الالكتروني لسنة 2020.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	شكر و تقدير
	الإهداء
	قائمة الرموز والمختصرات
أ - د	مقدمة
11	الفصل الأول: الإطار النظري لعقد المستهلك الإلكتروني
12	المبحث الأول: ماهية عقد المستهلك الإلكتروني
12	المطلب الأول: مفهوم عقد المستهلك الإلكتروني
13	الفرع الأول: تعريف عقد المستهلك الإلكتروني
13	أولاً: تعريف عقد الاستهلاك الإلكتروني في التشريع الجزائري
14	ثانياً: تعريف عقد الاستهلاك الإلكتروني في الفقه
16	الفرع الثاني: خصائص عقد المستهلك الإلكتروني
16	أولاً: عقد الاستهلاك الإلكتروني من عقود التجارة الإلكترونية
17	ثانياً: تمييز عقد الاستهلاك الإلكتروني من حيث الأطراف المتعاقدة

قائمة المحتويات

	وموضوع المعاملة
19	المطلب الثاني: الطبيعة القانونية لعقد المستهلك الإلكتروني ومبررات حمايته
19	الفرع الأول: الطبيعة القانونية لعقد المستهلك الإلكتروني
19	أولاً: عقد الاستهلاك الإلكتروني بين العقد المسمى أو غير المسمى
20	ثانياً: عقد الاستهلاك الإلكتروني بين المساومة والإذعان
21	ثالثاً: عقد الاستهلاك الإلكتروني بين القانون الدولي والقانون الوطن
21	الفرع الثاني: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني
24	المبحث الثاني: شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني
24	المطلب الأول: خصوصية الشروط المستمدة من القواعد العامة في عقد الاستهلاك الإلكتروني
24	الفرع الأول: الرضا في عقد الاستهلاك الإلكتروني
25	أولاً: الإيجاب الإلكتروني
29	ثانياً: القبول الإلكتروني
30	الفرع الثاني: الأهلية وعيوب الإرادة في عقد الاستهلاك الإلكتروني
30	أولاً: الأهلية في عقد الاستهلاك الإلكتروني
31	ثانياً: عيوب الإرادة في عقد الاستهلاك الإلكتروني

قائمة المحتويات

33	المطلب الثاني: شروط إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني المستمدة من القواعد الخاصة لاسيما الواردة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية
33	الفرع الأول: الكتابة في عقد الاستهلاك الإلكتروني
34	أولاً: الكتابة الإلكترونية
35	ثانياً: التوقيع الإلكتروني
37	الفرع الثاني: الوسائل الفنية المعتمدة للتحقق من الأهلية المتعاقدة في عقد الاستهلاك الإلكتروني المتضمنة في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية
37	أولاً: تقنية الإعلام على شخصية المورد الإلكتروني في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية
39	ثانياً: الدفع الإلكتروني كتقنية لتحديد أهلية المستهلك الإلكتروني
41	خلاصة الفصل الأول:
43	الفصل الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني
44	المبحث الأول: حماية المستهلك الإلكتروني عند تكوين العقد
44	المطلب الأول: حق المستهلك الإلكتروني في الإعلام

قائمة المحتويات

44	الفرع الأول: مفهوم الالتزام بالإعلام
45	أولاً: تعريف الالتزام بالإعلام
46	ثانياً: شروط الالتزام بالإعلام
46	ثالثاً: مبررات تقرير الالتزام بالإعلام قبل التعاقد
48	الفرع الثاني: الأساس القانوني للالتزام بالإعلام و مضمونه
48	أولاً: الأساس القانوني للحق في الإعلام
51	ثانياً: مضمون الالتزام بالإعلام الإلكتروني
53	المطلب الثاني: حق المستهلك الإلكتروني في العدول
53	الفرع الأول: مفهوم الحق في العدول
53	أولاً: تعريف الحق في العدول
54	الفرع الثاني: مبررات الحق في العدول
54	الفرع الثالث: إجراءات ممارسة الحق في العدول و أثره
54	أولاً: كيفية ممارسة الحق في العدول
55	ثانياً: آثار ممارسة الحق في العدول
56	المطلب الثالث: حماية المستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية
56	الفرع الأول: تعريف الشروط التعسفية
57	الفرع الثاني: أنواع الشروط التعسفية

قائمة المحتويات

57	أولاً: الشروط التعسفية المتعلقة بتكوين العقد
58	ثانياً: الشروط التعسفية المتعلقة بتنفيذ العقد
58	الفرع الثالث: حق المستهلك الإلكتروني في مكافحة الشروط التعسفية
60	المبحث الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني عند تنفيذ العقد
60	المطلب الأول: الالتزام بسلامة المستهلك الإلكتروني
60	الفرع الأول: تعريف الالتزام بالسلامة
61	الفرع الثاني: الفرق بين الالتزام العام بالسلامة و الالتزام التعاقدية بالسلامة
61	الفرع الثالث: مضمون الالتزام في القوانين المقارنة
61	أولاً: في القانون الفرنسي
62	ثانياً: في القانون الأوروبي
62	ثالثاً: في القانون الجزائري
62	الفرع الرابع: شروط الالتزام بضمان السلامة والطبيعة القانونية له
63	أولاً: شروط الالتزام بضمان السلامة
64	ثانياً: الطبيعة القانونية للالتزام العام بالسلامة
65	المطلب الثاني: الالتزام بالمطابقة
65	المطلب الثاني: الالتزام بالمطابقة
65	أولاً: تعريف المطابقة و المواصفات القياسية

قائمة المحتويات

66	ثانيا: مضمون المطابقة في القوانين المقارنة
67	ثالثا: المطابقة المسبقة
68	رابعا: شهادة المطابقة
68	الفرع الثاني: دعوى المسؤولية عن عيوب المنتجات
68	أولا: أساس المسؤولية عن عيوب المنتجات
69	ثانيا: حالات سقوط شرط الإعفاء من المسؤولية
69	المطلب الثالث: الالتزام بالضمان
70	الفرع الأول: مضمون الالتزام بالضمان
70	أولا: تعريف مضمون الالتزام بالضمان
70	ثانيا: الفرق بين الضمان و المطابقة
71	ثالثا: أنواع الضمان
72	الفرع الثاني: جزاء الإخلال بعدم الضمان
72	أولا: إجراءات قبل اللجوء للقضاء
73	ثانيا: إجراءات اللجوء للقضاء
74	خلاصة الفصل الثاني:
76	الخاتمة:

قائمة المحتويات

80	قائمة المصادر والمراجع:
86	قائمة المحتويات:

المخلص:

يعتبر موضوع عقود المستهلك في العقد الإلكتروني موضوعا حديثا و هاما للغاية، باعتبار أن المعاملات الإلكترونية اكتسحت طابع العالمية و ألغت جميع الحدود الجغرافية و السياسية، و المستهلك هنا هو طرف أساسي في هذه العلاقة لذا أقرت مختلف التشريعات خاصة الغربية منها مجموعة من الضمانات بهدف حمايته عند تكوين العقد وتنفيذه بالإعلام رضا المستهلك و الشروط التعسفية و العدول، من خلال من جميع مظاهر الاستغلال و التعسف، ومن جهة ثانية نصت التشريعات السابقة الذكر على القانون الواجب التطبيق على مثل هذه العقود و الجهة القضائية المختصة بنظر النزاع في حال قيامه.

الكلمات المفتاحية: المستهلك - عقود المستهلك الإلكتروني - حماية عقود

المستهلك الإلكتروني - الإعلام رضا المستهلك - الشروط التعسفية - العدول.

تَبْحَمِدُ اللّٰهَ