خاتمة

في نهاية هذه الدراسة التي قامت بتبيان آليات حماية المستهلك الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية، ظهر لنا جليا أن موضوع البحث عن القواعد والآليات التي تحمي المستهلك هو موضوع حركي ومرن فالتطور الذي يصاحب التجارة بصفة عامة يجعل من التشريعات تحاول مواكبتها عبر تجسيد الحماية الفعالة للمستهلكين، هذا الأمر الذي تهدف إليه جميع الدول من خلال سنها لقوانين تعنى بهذه الطائفة وتضفي إليها الحماية المطلوبة واللازمة.

وفي هذا الإطار لم يترك المشرع الجزائري مجال التجارة الإلكترونية خاليا من التنظيم فأصدر قانون التجارة الإلكترونية 18-05 الذي ينظم عقود التجارة الإلكترونية ويحدد كيفية ممارستها بالإضافة لتضمنه قواعد من شأنها أن تكفل الحماية للمستهلك الإلكتروني، الذي كان موضوع بحثنا، ونشير إلى أنه قد عرجنا على بعض القوانين المقارنة بهدف إضفاء نوع الرؤية الواضحة لآليات حماية المستهلك الإلكتروني، وقد تطرقنا لذلك من خلال احترام ترتيب المراحل التي يقوم عليها عقد التجارة الإلكترونية.

وتبعا لذلك نخلص إلى النتائج التالية:

تتنوع مصادر آليات حماية المستهلك الإلكتروني بين النصوص القانونية، فكثيرا ما يتم اللجوء للقواعد العامة للبحث عنها، على غرار القانون المدني وقانون حماية المستهلك والقانون 04-02.

- عقود التجارة الإلكترونية لا تختلف عن العقود التقليدية المعروفة إلا من خلال وسائل إبرامها التي تعتمد على وسائل الاتصالات الإلكترونية.
- أقر المشرع الجزائري حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة المفاوضات، ويظهر ذلك من خلال الإشهار التجاري الإلكتروني وكذا الالتزام بالإعلام الإلكتروني، فالأول يوفر للمستهلك الإلكتروني الدراية الكافية عن السلع والخدمات، ومن ثم استبعاد أي تضليل يدفعه للتعاقد على سلعة أو خدمة على غير حقيقتها في الواقع، أما فيما يتعلق بالالتزام بالإعلام الإلكتروني فهو أيضا وسيلة حمائية ذلك أن المعلومات التي يجب أن يتضمنها تجعل من المستهلك الإلكتروني يتعاقد بدراية تامة، من خلال معرفته بهوية من يتعاقد

معه وعنوانه وطبيعة نشاطه، إضافة إلى المعلومات المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المتعاقد عليها.

- يأخذ الإشهار الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية طبيعة الإيجاب، إذ أنه يحتوي على جميع الشروط التي يتطلبها الإيجاب، من جدية ومعلومات متعلقة بالسلعة أو الخدمة، وهذا ما تؤكده البيانات الإلزامية التي يجب أن يتناولها العرض التجاري الإلكتروني.
- إن حماية المستهلك الإلكتروني من الإشهار المضلل عبر الآليات التي تضمنها قانون التجارة الإلكترونية 18-05، والمتمثلة في الجوانب الوقائية التي تتمثل في أن يكون واضحا ومفهوما وغير مضلل، بالإضافة للجزاء الردعي عن ممارسة التضليل، وإن كانت تمنح بعض الحماية فإنها لا تعد كافية في ظل غياب قانون أساسي ينظم الإشهار بضفة عامة ويمكن الارتكاز عليه في تحديد الضوابط، وهذا نظرا للتعقيدات التي يتسم بها التعاقد الإلكتروني.
- يعتبر الالتزام بالإعلام أحد أهم آليات الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية، حيث أنه يتضمن إعلام المستهلك بحقيقة السلعة أو الخدمة وكيفية التعامل معها وبذلك يجنبه الأضرار المحتملة، كما أن مسألة اللغة الأم هي بحد ذاتها كفيلة للمستهلك الإلكتروني، حيث أن هذا الأخير عند تلقي المعلومات الخاصة بمحل السلعة أو الخدمة باللغة التي يفهمها يجعله في بينة من أمره، وبالتالي يستطيع توخي مخاطر السلعة مثلا عند قراءته لنشرة تعليمات الوقاية التي تصاحب سلع معينة.
- لا يوجد أي اختلاف بالنسبة للتراضي بين العقود التقليدية وعقود التجارة الإلكترونية إلا من خلال الوسائل المستخدمة في التعبير عن الإيجاب والقبول التي عبر بوسائل إلكترونية.
- إن نظرية عيوب الإرادة وإن كانت تلعب دورا أساسيا في حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة إبرام العقد التجاري الإلكتروني، إلا أنه تبقى الحماية منها تقوم على أساس القواعد العامة، وهذا بسبب خلو التشريعات المنظمة للمعاملات الإلكترونية عن أية أساليب حماية صريحة من عيوب الإرادة.
- لم يتطرق المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية بالشكل الكافي إلى وسائل لحماية المستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية، حيث أن هذه العقود تعتبر أكثر

العقود تضمنا للشروط التي توجه اختيارات المستهلك، ماعدا ما يخص ما نص عليه من وجوب وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني.

- إن فرض الشروط التعسفية على المستهلك الإلكتروني يرجع لخصوصية التعامل بالوسائل الإلكترونية وأيضا لحاجيات المستهلك المتعددة التي قد ينفرد بها تاجر دون أخر، فيقوم بفرض شروط تعاقدية لا تخدم بتاتا مصلحة المستهلك الإلكتروني، وبما أن المشرع يحيل على تطبيق القواعد العامة في حماية المستهلك الإلكتروني، فقد تناولنا موضوع الحماية من جانب رؤية المشرع لها في تلك القواعد، والتي وإن كانت كفيلة نوعا ما بحماية المستهلك الإلكتروني إلا أنه يجب تدارك بعض الأمور تماشيا مع متطلبات العصر.
- إن الضمانات الشكلية المرتبطة بعقود التجارة الإلكترونية تتمثل أساسا في ضرورة توثيق العقد الإلكتروني المبرم فيترتب على عدم التوثيق بطلان العقد، فالمستهلك الإلكتروني يضمن حقه من خلال وجود شهادة التوثيق الإلكتروني المصحوبة بالتوقيع الإلكتروني المثبت للهوية والمعاملة، ويضاف إليها إلزامية فوترة المعاملة، والتي يجب أن تتم وفق ما ينص عليه القانون بأن تتضمن كل الأعمال المبرمة من أجل حفظ حقوق المستهلك الإلكتروني، كما يضيف التشريع ضرورة إرسال نسخة من العقد الإلكتروني إلى المستهلك الإلكتروني، ليتبين هذا الأخير ما تضمنته المعاملة بالتفاصيل الواجبة الذكر في محتوى العقد الإلكتروني والتي يلزم بها المورد الإلكتروني بناءا على أحكام قانون التجارة الإلكترونية.
- تتمثل الضمانات الموضوعية المرتبطة بعود التجارة الإلكترونية في بعض الإلتزامات التي فرضها المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية، لاسيما الإلتزام بتسليم الذي يسمح بنقل ملكية المبيع إلى المستهلك الإلكتروني، وأي تأخير يصاحبه يضر بمصالح المستهلك الإلكتروني ويخالف خاصية السرعة التي تتطلبها المعاملات الإلكترونية، كما يلتزم المورد الإلكتروني بالقيام بتسليم مطابق وإلا فرضت عليه جزاءات عند أي إخلال بالمطابقة، كما اهتمت التشريعات كثيرا بضمان سلامة المستهلك من أي أخطار يمكن أن تصيبه، ومن جهة أخرى نجد أن عقود التجارة الإلكترونية تتيح للمستهلك الإلكتروني حقه في الضمان من خلال ما نص عليه المشرع الجزائري من واجب الالتزام بضمان العيوب الخفية أو ضمان خدمة ما بعد البيع.

- يخضع الالتزام بالتسليم كأحد أهم الالتزامات التي تترتب في ذمة المورد الإلكتروني إلى القواعد المنصوص عليها في القانون المدني، إلا أنه يأخذ طابعا خاصا في عقود التجارة الإلكترونية، فقد يكون تنفيذه بشكل عادي كباقي العقود التقليدية، كما أنه قد ينفذ إلكترونيا وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري أشار لإمكانية التنفيذ وفق الطريقتين، كما أن المشرع يرتب على التأخير في التسليم، قيام المستهلك الإلكتروني بإرجاع السلعة في أجل أربعة أيام من تاريخ التسلم الفعلي لها.
- كآلية حماية للمستهلك الإلكتروني، فقد رتب المشرع الجزائري على الإخلال بالمطابقة إلزامية رد السلعة أو استبدالها أو تصليحها، مما يحمي حق المستهلك في الحصول على ما تعاقد بشأنه بشكل مطابق لما تضمنه الإشهار الإلكتروني أول مرة، كما انه يقر بتعويض المستهلك الإلكتروني إذا ما أضر به ذلك.
- تعتبر مدة أربعة أيام المقررة للمستهلك الإلكتروني لإرجاع السلعة إذا ما كانت معيبة غير كافية، ليتبين من السلعة والعيب الذي تحتويه، خصوصا وأنه غير خبير بذلك.
- لا يأخذ الالتزام بالسلامة أية خصوصية في عقود التجارة الإلكترونية، لكنه يبقى خاضعا للقواعد المقررة في القواعد العامة.
- تطرق المشرع الجزائري إلى الضمان التجاري في عقود التجارة الإلكترونية، وعليه تناولت الدراسة تبيان أساليب الضمان من خلال دراسة ضمان العيوب الخفية وضمان خدمة ما بعد البيع، والتي بدورها تشكل أسلوب حماية فعال في استيفاء المستهلك الإلكتروني لحقوقه جراء وجود عيوب تشوب السلعة التي اقتناها.
- توصلنا إلى أن المشرع لم يتطرق بالتفصيل إلى الحق في العدول الذي يعتبر أحد أهم آليات الحماية والذي هو مكنة قانونية تتيح للمستهلك إمكانية الرجوع عن العقد بإرادته ودون بيان الأسباب وبصفة مجانية.
- كما أقر المشرع الجزائري حق المستهلك الإلكتروني في العدول، والذي بمقتضاه يجوز لهذا المستهلك الرجوع عن العقد بإرجاع السلعة أو رفض الخدمة خلال أجل معين دون أن يلزم بتبرير ذلك للمورد الإلكتروني، وهذا الحق الذي يقره القانون يعتبر ذا منفعة كبيرة للمستهلك الإلكتروني، من حيث أنه يوفر له الحماية من اقتناء سلع أو التعاقد على خدمات يظهر له لاحقا أنه ليس بحاجة إليها.

- إن وسائل الدفع الإلكتروني المستعملة بغية الوفاء بالثمن قد يترتب عليها نتائج خطرة إزاء المستهلك الإلكتروني، ذلك أنه قد يصادف تاجرا محتالا يقرصن بطاقته أو قد يقوم بسرقته أو اختراقها أو يسحب منها أكثر من المطلوب، لذا يقر المشرع بضرورة وجود رقابة من هيئات رسمية على هذه الوسائل بالإضافة لإلزامه المورد الإلكتروني بتوفير طرق تقنية لحماية هذه الوسائل عن طريق تأمين المواقع.
- يكون الدفع في معاملات التجارة الإلكترونية إما بالشكل التقليدي أو بالإلكتروني، فقد أعطى القانون 18-05 الحرية الكاملة للأطراف في اختيار الطريقة التي تناسبهم في ذلك.
- نص المشرع على حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر الدفع الإلكتروني، باشتراطه لأن تكون مواقع الدفع مؤمنة وخاضعة لرقابة بنك الجزائر، وهذا لا يشكل الحماية اللازمة للمستهلك المتضرر، فلا بد من تعزيز ذلك بقواعد تجعل المستهلك في مأمن وسلامة.
- سعى المشرع إلى حماية البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني، من خلال إلزام المورد الإلكتروني بجمع المعلومات التي يحتاجه إبرام العقد فقط، إلا أن المستهلك يحتاج إلى حماية أكبر في هذا المجال، هذا بالإضافة على عدم النص على أي جزاء مدني ضد مخالفة المورد الإلكتروني لهذا الالتزام.
- رغم الدور الكبير التي تلعبه قواعد الإسناد التقليدية في فض منازعات التجارة الإلكترونية، لكنها غير كافية على مجاراة هذه العقود، وقد أخذ المشرع الجزائري في هذا الشأن بالضابط الموضوعي في فض منازعات التجارة الإلكترونية حسب المادة 02 من القانون 18-05، ونرى أنه يجب تعديل هذه المادة مما يسمح بإضافة ضوابط جديدة كفيلة بسهولة التطبيق على عقود الاستهلاك الإلكترونية، على غرار القانون الموضوعي الإلكتروني الموحد الذي أصبح الفقه يسعى إلى إعماله على هذا النوع من العقود.
- تلعب الوسائل البديلة دورا بالغا في حل منازعات التجارة الإلكترونية وكذلك أنها تساهم في إضفاء الحماية للمستهلك الإلكتروني، حيث أن هذه الوسائل تتسم بالسرعة وقلة التكاليف المادية وهذا ما يجعلها مناسبة لقدرات المستهلكين.

من خلال استقراء هذه النتائج يمكن القول أن قانون التجارة الإلكترونية 18-05 قد تضمن قواعد حمائية للمستهلك الإلكتروني، إلا أنه لم يكن مفصلا بالشكل الدقيق واللازم من جهة ومن جهة أخرى تغاضيه عن بعض الحقوق المهمة مثل الحق في العدول وأيضا عدم تطرقه

إلى الجزاءات المدنية لبعض المخالفات مكتفيا بالنص على الجزاء الجنائي لها، وبناءا على هذا يمكن أن **نوصي بالآتي:**

- تعديل القانون المدني وقانون حماية المستهلك بما يتماشى والطبيعة الافتراضية لعقود التجارة الإلكترونية، وإضافة قواعد يمكن الرجوع إليها في حالة غيابها قي القانون 18-05 وكذلك ضرورة تعديل القوانين التي لها علاقة بحماية المستهلك مثل القانون 02/04 والقانون 09-03 والقانون 18-09.
- تعديل القانون 18-05 بتضمينه لقواعد قانونية تفصيلية تسمح بحماية المستهلك الإلكتروني، بما يجعل أمر البحث عن آليات الحماية سهلا بالمقارنة مع القانون الحالي الذي يثير بعض الصعوبات في ذلك.
- ضرورة إصدار قانون ينظم الإشهار، فغياب هذا الأخير يشكل صعوبات كبيرة في تنظيم عملية الإشهار بصفة عامة والإشهار الإلكتروني بصفة خاصة.
- ضرورة الإسراع بإصدار التنظيم الخاص بالحق في العدول المنصوص عليه في القانون 18-09 المعدل لقانون حماية المستهلك 09-03.
- وضع آليات رقابية ووقائية ضد انتهاك خصوصيات المستهلك الإلكتروني، بالإضافة إلى ضرورة حماية وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في التجارة الإلكترونية.
- توحيد المصطلحات القانونية التي أصبحت شكل خلط في ذهن المطلع على النصوص القانونية، مثل الإشهار والإعلان، ومصطلحات المحترف والمهني والمورد...الخ.
- إيجاد قواعد إسناد حديثة تتماشى وطبيعة عقود التجارة الإلكترونية، ذلك أنه قد يصعب تحديد القانون الواجب التطبيق على معاملات التجارة الإلكترونية وفقا لقواعد الإسناد التقليدية المعروفة.