مقدمة

شهد العالم ثورة معلوماتية ورقمية كبيرة، فأصبح التطور التكنولوجي يمس جميع جوانب حياة الأفراد، وهذا نظرا لزيادة ظهور الوسائل التكنولوجيا بشكل ملفت ومتطور دائما، فقد سهلت هذه الوسائل معيشة الإنسان كثيرا لما تتيحه من مزايا متعددة لا يمكن حصرها، فغيرت نمط الحياة بشكل عام.

ومن هذه الوسائل نجد شبكة الاتصال الدولية أو ما يعرف بالأنترنت والتي جعلت من العالم قرية صغيرة والتي أصبحت تمس جميع أفراد المجتمعات، ولم يعد يقتصر دور الانترنت في ذلك الدور السلبي المتمثل في كونها وسيلة للتواصل فقط، بل تعدت هذه الصفة لتصبح تشارك في مختلف المعاملات بين الأفراد ومنها المعاملات التجارية التي كانت تساهم فيها الشبكة الدولية من خلال إجراء المفاوضات وإبرام العقود التجارية.

تعتبر التجارة بصفة عامة العمود الفقري للاقتصاد حيث إنها تلعب دورا بالغا في دوران العجلة الاقتصادية لأي دولة، وتهتم كثيرا الدول بوضع ميكانيزمات للتجارة لضبط العمليات المتعلقة بها، وفي هذا الصدد ما يهمنا هو عقود الاستهلاك التي كانت ولازالت محل اهتمام التشريعات والقوانين نظرا لأن موضوع حماية المستهلك مرن ومتطور، يجعل التشريعات دائما تحاول مواكبة ما ينتج عن هذه العقود من أضرار قد تمس بمصالح المستهلك وبالتالي تحاول توفير الحماية منها.

وإن كانت عقود الاستهلاك التقليدية تسمح بزرع نوع من الثقة بحكم التعاقد الحضوري الذي يكون بين المستهلك والمحترف، ويمكن بشكل أو بأخر توفير حماية للمستهلك، فإن زيادة التعامل بوسائل الاتصال الإلكترونية وما ساهم به من نمو وزيادة حركية نشاط التجارة الإلكترونية والتي يقصد بها أنها تلك العملية المتعلقة بتنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية للسلع والخدمات باستخدام المعطيات عبر شبكة الانترنت [1]، أو ببساطة هي عملية شراء وبيع المنتوجات عبر الوسائل الإلكترونية مثل تطبيقات الهواتف والانترنت[2]، وقد أصبح اهتمام العالم يتزايد في تنظيم هذا النوع من التجارة بشكل مستقل.

---

[1] مريم سعدواي، عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، دار الخلدونية، ط1، 2008، الجزائر، ص11.

[2] هذا التعريف موجود على موقع مختص في مجال التجارة الإلكترونية عبر الرابط التالي: (ecommerce-platforms.com) ، تم الإطلاع بتاريخ: 13 سبتمبر 2021 على الساعة: 21 سا 45 د

مما سبق فإن التجارة الإلكترونية ليست حديثة العهد، فقد تولدت نتيجة الثورة المعلوماتية التي كان لها التأثير الكبير على نموها وازدهارها ولما يتيحه هذا النوع من التجارة من مزايا سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي للدول، حيث أنها أضحت محل اهتمام المختصين في المجالين الاقتصادي والقانوني نظرا للدور الذي تلعبه في عدة محاور مهمة على غرار ترقية الصادرات وجلب العملات الأجنبية وخلق مناصب الشغل.

بالنسبة للجزائر، سبقت التجارة الإلكترونية غطائها التشريعي من حيث الوجود، فلم تنظم بنصوص قانونية الى أن أصدر المشرع الجزائري القانون الذي ينظم المعاملات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية سنة 2018، بموجب القانون رقم 18-05[3]، والذي عرف التجارة الإلكترونية بأنها: "النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني، عن طريق الاتصالات الإلكترونية".

تتم عقود التجارة الإلكترونية بين طرفين هما مورد إلكتروني ومستهلك إلكتروني، يربط بينهما عقد إلكتروني يتسم بخصوصياته ويستلزم تنظيم خاص به، فيخرج بعض الشيء عن نطاق أحكام تنظيم العقود التقليدية.

ارتفعت نسبة التعاملات التجارية الإلكترونية في الجزائر في الأعوام الأخيرة وخصوصا منذ ظهور وباء كورنا [4] الذي كان فارقا بالنسبة لهذه التجارة، فقد تقدمت الجزائر بـ 29 مرتبة في مجال التجارة الإلكترونية لتحتل بذلك المركز 80 عالميا والرابع إفريقيا [5]، ووفقا لأحدث التقارير فقد ازدادت نسبة استعمال بطاقات الدفع الإلكترونية وهذا ما يدل على زيادة المعاملات الإلكترونية في الجزائر في الآونة الأخيرة [6].

يرتبط مفهوم التجارة الإلكترونية بعقود الاستهلاك الإلكترونية التي تعتبر جديدة بالنسبة للتشريع الجزائري، حيث لم يصدر القانون المنظم لها إلا في سنة 2018 والتي كانت فارقة

---

[3] القانون 18-05 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 ماي 2018، ج. ر.ع. 28، الصادرة بتاريخ 16 ماي 2018 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[4] عرفت منظمة الصحة العالمية فيروس كورونا بأنه:" فيروسات كورونا فصيلة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضاً تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الاعتلالات الأشد وطأة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس)، يمكن الإطلاع على المزيد من خلال الموقع: (www.who.int) .

[5] تقرير لإذاعة الجزائر متوفر على الرابط: (radioalgerie.dz) ، تم الإطلاع بتاريخ: 13-09-2021 على: 22 سا 30د.

[6] يمكن الإطلاع على إحصائيات استعمال الدفع الإلكتروني على موقع تجمع النقد الالي: www.giemonetique.dz

بالنسبة لهذه العقود، فوجود النص القانوني يبعث الطمأنينة في نفوس المستهلكين الإلكترونيين محل اهتمام دراستنا، لأن سن القوانين غرضه حفظ الحقوق وحمايتها، وبطبيعة الحال يتفق الفقه والقانون والقضاء على أن المستهلك هو الطرف الضعيف وعديم الخبرة والدراية.

ولأن موضوع حماية المستهلك هو هدف تسعى لتحقيقه جميع التشريعات الدولية والوطنية باعتباره يدخل في نطاق حقوق الإنسان، فالمشرع الجزائري يقر مجموعة من الآليات والوسائل والأساليب القانونية بغية توفير الحماية اللازمة للمستهلك بصفة عامة والمستهلك الإلكتروني بصفة خاصة، حيث أن اهتمام المشرع الجزائري بالعلاقات الإلكترونية جعله يصدر مجموعة من النصوص القانونية لتنظيم مختلف التعاملات الإلكترونية ومنها التجارة الإلكترونية، وقد كان قانون التجارة الإلكترونية 18-05 المنطلق الحقيقي لتنظيم العقود الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية، فضلا عن تقرير حماية للمستهلك الإلكتروني.

إن المستهلك الإلكتروني الذي يتعاقد بوسائل إلكترونية عن طريق إرسال معلوماته الشخصية وبيانات بطاقته البنكية، وهو لا يرى السلعة أو الخدمة التي يرغب في الحصول عليها إلا من خلال الشاشة عبر إشهار إلكتروني الذي قد يكون مضللا وخادعا، ولا يعلم عنها أي شيء سوى أنها قد تلبي حاجياته أو رغباته بدون إدراك لمخاطرها أو كيفية الاستفادة منها على وجه صحيح فهو يقبل على التعاقد بحسن نية، وبالتالي فهو معرض لمخاطر جمة.

تبرم عقود الاستهلاك الإلكترونية بواسطة وسائل اتصال إلكترونية لا تسمح بالتواجد المادي لأطرافها اللذان قد يكونان من دول مختلفة أو حتى من دولة واحدة لكن لا يجمعهما مجلس عقد واحد، فالمستهلك الإلكتروني قد يتعاقد بناءا على شروط موضوعة مسبقا من طرف التاجر الإلكتروني دون أن تكون له فرصة مناقشتها والتفاوض عليها بما يخدم مصلحته، فهو لا يرى السلعة حقيقة إلا عند تسليمها له فعليا، فقد تكون غير مطابقة أو معيبة أو لا تستوفي معايير السلامة، الأمر الذي يضر به وبمصالحه.

ينتج عن عقود التجارة الإلكترونية عدة إشكالات قانونية، كالأمور الشكلية المرتبطة بالعقد خصوصا ما يتعلق بمسألة الإثبات الإلكتروني التي تثير الكثير من الصعوبات في الأخذ بالحجية، بالإضافة إلى دور الشكلية في هذه العقود وماذا يترتب عن تخلفها، هذا فضلا عن أنه قد تنعدم فوترة المعاملة التجارية الإلكترونية، هذه الأمور تمنع المستهلك الإلكتروني من إثبات معاملاته التي أبرمها مع الغير، وبالتالي قد تكون ضارة به.

تتزايد الأخطار التي تشكلها معاملات التجارة الإلكترونية بالنسبة للمستهلك الإلكتروني خصوصا عند وفائه بثمن السلعة أو الخدمة محل التعاقد عندما تستعمل فيها وسائل الدفع الإلكترونية، التي تكون قابلة للاختراق أو الاستعمال غير المشروع أو قد يتمثل الضرر في اقتطاعات تزيد عن الثمن المتفق عليه.

على ضوء ما سبق فإن القضاء هو ملجأ المستهلك الإلكتروني المتضرر جراء المعاملة التجارية الإلكترونية، لكن نظرا للطبيعة الدولية لعقود التجارة الإلكترونية، فإن البحث عن القانون الذي يطبق على المعاملة ليس بالأمر الهين، لهذا أوجد القانون والفقه ما يسمى بالطرق البديلة لحل النزاعات، بهدف تبسيط إجراءات التقاضي والتكاليف المرتبطة بها.

إن موضوع حماية المستهلك الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية له بالغ الأهمية من الناحيتين العلمية والعملية، فالأولى تتجلى في تبيان أوجه الحماية التي جاء بها قانون التجارة الإلكترونية، ومدى فعاليتها في توفير الأمان اللازم للمستهلك الإلكتروني، مع الإشارة إلى مختلف الصعوبات التي تواجهه وهو مقبل على ابرام المعاملات الإلكترونية، فضلا عن وضع القواعد الحمائية في يد المستهلك الإلكتروني حتى يكون له الدراية والعلم الكافي عن الآثار المترتبة عن إبرام عقود التجارة الإلكترونية، زيادة على أن هذه الدراسة تطرقت إلى مواقف عدة نصوص قانونية أجنبية كانت سباقة في وضع بعض آليات الحماية، وهو ما يمكن الاستفادة منه خصوصا أن قانون التجارة الإلكترونية يعتبر حديثا بالنسبة لها.

أما من الناحية العملية تبرز أهميته في أن المستهلك هو محور دوران العجلة الإقتصادية فحماية المستهلك بصفة عامة هو بحد ذاته تحفيز للنشاط الاقتصادي للدولة، والبحث في موضوع حماية المستهلك الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية، يجعل من القواعد الحمائية التي تضمنها قانون التجارة الإلكترونية يشجع المستهلكين على التسوق الإلكتروني ومنه إبرام عقود تجارية إلكترونية، وبذلك يمكن تنمية هذه التجارة التي تدر أموال كبيرة وبالعملة الصعبة لتدعم خزينة الدولة، خصوصا أمام سعي السلطات لتنويع مصادر الدخل.

فالهدف من وراء هذه الدراسة هو وضع القواعد القانونية التي أوجدها التشريع في يد المستهلك الإلكتروني حتى يكون على قدر من العلم بما توفره النصوص القانونية من حماية وتأمين لمعاملاته التجارية الإلكترونية، وما أتى به المشرع من آليات حماية في قانون التجارة الإلكترونية.

كما تهدف هذه الدراسة إلى تبيان الآليات والأساليب القانونية المقررة لحماية المستهلك الإلكتروني، على اعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، وقد حاولت الدراسة التعريج على بعض التشريعات المقارنة سعيا لإبراز أهم ما تقرره هذه القوانين من حماية، مقارنة بقانون التجارة الالكترونية الذي أصدره المشرع الجزائري رقم 18-05 سنة 2018.

تم اختيار موضوع الحال لسببين، الأول شخصي ويكمن في ميول الباحث لمثل هذه المواضيع وذلك لما تحمله من أهمية عملية أكثر منها علمية، أما الثاني وهو السبب الموضوعي فمرده حداثة الموضوع والنصوص القانونية المنظمة له، غير أنه قد واجهتنا ونحن بصدد إعداد دراستنا هاته عدة صعوبات لاسيما فيما يتعلق بقلة المراجع الجزائرية وندرة الاجتهادات القضائية في هذا الموضوع، والتي كان من شانها تذليل عدة صعوبات بالوقوف على رأي القضاء في مجال حماية المستهلك الإلكتروني، وتنوع مصادر الحماية بين النصوص القانونية المختلفة على غرار القانون المدني وقانون حماية المستهلك والقانون المتعلق بممارسة الأنشطة التجارية.

لقد كان موضوع دراستنا هاته محلا للعديد من الدراسات من قبل العديد من الباحثين لاسيما الباحثة عبوب زهيرة[7] والباحثة عيلام رشيدة[8] والباحثة خلوي عنان نصيرة[9] والباحثة جامع مليكة[10]، فكل هذه الدراسات ورغم مساهمتها في وضع لبنة موضوع حماية المستهلك الإلكتروني، إلا أنها كانت قبل صدور قانون التجارة الإلكترونية 18-05، باستثناء دراسة الباحث المنتصر بالله أبو طه[11] والذي ركز كثيرا فيها على الحماية الجزائية والحماية الإدارية بخلاف دراستنا التي تشمل عديد الجوانب القانونية بما في ذلك الشق المدني والجزائي، سعيا منا الى الإلمام بجميع جوانب الموضوع.

---

[7] عبوب زهيرة، الحماية المدنية للمستهلك في إطار المعاملات الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر 2018.

[8] عيلام رشيدة، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر 2018.

[9] خلوي عنان نصيرة، الحماية المدنية للمستهلك عبر الانترنت، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2018.

[10] جامع مليكة، حماية المستهلك المعلوماتي، أطروحة دكتوراه، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر 2018/2017.

[11] المنتصر بالله أبو طه، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2021/2020.

هذا وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على العديد من مناهج البحث العلمي، فمن حيث حداثة الموضوع فقد تم تحري المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف وتحليل النصوص القانونية والآراء الفقهية، وهذا ما تبنته الدراسة من وصف للمخاطر التي يمكن أن يتعرض إليها المستهلك الإلكتروني وتحليل القواعد التي جاء بها القانون في إطار حمايته كما قد تم أيضا الاعتماد على المنهج المقارن وذلك بالوقوف على كيفيات الحماية التي أخذت بها التشريعات الأجنبية والعربية والدولية، حتى يمكن لهذه الدراسة تحقيق المرجو منها والذي هو تبيان أوجه الحماية.

بناءا على ما سبق ذكره ونظرا لأهمية الموضوع نطرح الإشكالية الآتية:

ماهي الأليات المقررة لحماية المستهلك الإلكتروني وما مدى فعالية الحماية المقررة له في قانون التجارة الإلكترونية؟

للإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا أن نتطرق إلى بابين، سنتحدث في الباب الأول عن حماية المستهلك الإلكتروني أثناء تكوين عقد التجارة الإلكترونية، أما الباب الثاني سنتكلم فيه عن الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني عند تنفيذ عقد التجارة الإلكترونية ترتيب أثاره.

حيث تم تقسيم الباب الأول إلى فصلين، سيتم في الفصل الأول الحديث عن حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة المفاوضات الإلكترونية، بينما الفصل الثاني سنتكلم فيه عن حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة الإبرام، أما الباب الثاني هو أيضا تم تقسيمه إلى فصلين، سنبين في الفصل الأول منه الضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني، أما الفصل الثاني منه سنبين فيه القواعد الخاصة بحماية المستهلك الإلكتروني.