الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني

فلاح سفيان؛ طالب دكتوراه؛ جامعة مستغانم
تحت إشراف: فرقاق معمر؛ أستاذ محاضر "أ"؛ جامعة مستغانم

الملخص:

المستهلك الالكتروني هو شخص متعاقد أساسا مع موقع الكتروني يحمل مجموعة من المعلومات تخص المنتجين والمنتجات، ويحتاج تبعا لحماية من أجل خلق توازن في العقود الإلكترونية، إذ يحق له أن يكون عالما بالمنتوج علما كافيا، كما يتعين ضمان هذا المنتوج من حيث العيوب والمطابقة وحتى من الشروط التعسفية التي يخاطر المستهلكين في الإذعان فيها نظرا لحاجتهم الماسة للمنتوج، ويمكن للمستهلك إذا الالتزام يفوق طاقته أو أن العقد الالكتروني لا يناسبه أن يعْدِل عن التعاقد على أن يرد المبيع على نفقته، في مقابل التزام المنتج برد ثمن المبيع. ولتوفير حماية أكبر للمستهلك الالكتروني لابد من آليات قيام مسؤولية المنتج، هذه الأخيرة التي يجوز الاتفاق على تعديل شروطها في التشريع الجزائري، كما يجب إعطاء صلاحيات لجمعيات حماية المستهلك في متابعة وتوقيع المسؤولية على المنتج. وفي غياب هذه الهيئة لا يبقى على المستهلك الالكتروني الجزائري إلا حق اللجوء إلى لقضاء لطلب التعويض عن الضرر الذي سببه العقد الالكتروني، ما لم يتفق الطرفان على رفع النزاع للتحكيم الالكتروني الذي يعتبر هو الآخر وسيلة لفض المنازعات تمتاز بالدقة والسرعة وكذا الكفاءة.

Abstract :

The electronic consumer is a mainly contracting person with an electronic site which contains a lot of information as for the producers and products, he requires protection thereafter in order to create a balance as regards the electronic contracts. however it must be informed by all information relating to the product in an impeccable manner, and it's necessary to guarantee this product of the defects and the conformity as of the leonine clauses whose consumer takes the risk while being useful himself of adhesion because of the pressing need of the product, and the consumer can revoke to contract or restore the thing sold with load of his expenses if the obligation exceeds his capacity or if the electronic contract is not appropriate to him. And for a better protection with the profit of the electronic consumer it must a mechanism nevertheless the responsibility for the producer, the latter which can be agreed to modify its clauses in the Algerian legislation, as it is necessary to give prerogatives to associations of consumer protection in order to pursue and to make responsable the producer. And in the absence of this structure, it remains for the electronic consumer only the right to compromise in order to ask a repair of the damage which it underwent because of the electronic contract, unless the parts do not agree to

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

compromise electronically, because the electronic arbitration is also regarded as a tool for the solution of the litigations characterized by exactitude and the speed as well as the aptitude

مقدمة:

تطورت وسائل الاتصال في الآونة الأخيرة تطورا ملحوظا وأصبحت وسيلة لا يمكن الاستغناء عنها في حياتنا اليومية، خاصة مع ظهور تقنيات حديثة عبر هذه الأجهزة التي تساعدنا في معاملاتنا واقتناء حاجياتنا، فعوض الأخبار والمواضيع في المجلات والجرائد العادية، أصبحت المجلات والمواقع الالكترونية أسرع وسيلة لتوصيل المعلومة، ولم تساهم الوسائل المتطورة في تطوير مجال الاتصالات فقط، بل أصبح هذا التطوير منسحبا على المعاملات أيضا.

كما شاع في الآونة الأخيرة إبرام العقود الالكترونية نظرا لمتطلبات العصر التي تقتضي السرعة والائتمان، ونظرا لقيمة المعاملات في الوقت الراهن بحيث أصبحت شريان المعاملات الاقتصادية، أصبح العقد الالكتروني حلا بديلا لإبرام العقود واقتناء الحاجيات عبر الشبكة الالكترونية، فبدل العروض على واجهات المحلات التجارية أصبحت العروض تتم عبر مواقع الكترونية؛ فالمتعاقد ليس مجبرا على الانتقال لتفحص المبيع، أو لتوقيع العقد باليد ودفع الثمن بالطريقة التقليدية المتعارف عليها ، بل سهل الأمر عليه وصار كل ذلك عبر الوسائط الالكترونية.

العقد الاستهلاكي الالكتروني وسيلة في يد المستهلك لاقتناء الحاجيات بصورة سريعة وأكثر دقة ومسايرة للعصر، فيتم ذلك التعاقد بتبادل الإرادتين بين شخصين حاضرين من حيث الزمان وغائبين من حيث المكان، ويتم عرض محل البيع وهو المنتوج بواسطة مواقع الكترونية عديدة مخصصة لهذا الغرض، والتي تعرض مختلف أنواع المنتوجات عبر الشبكة الالكترونية بجميع مواصفاتها الدقيقة: سعرها وكيفية دفع الثمن وطريقة التوصيل، إلى الحد الذي أصبحت الدول المتقدمة تقاس بمعيار استخدام الوسائل التكنولوجية من بينها العقد الالكتروني.

وقد عرف البعض العقد الالكتروني أنه اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد، وذلك بوسيلة مسموعة مرئية بفضل التفاعل بين الموجب والقابل، يتضح من خلال هذا التعريف الطابع الفني لهذا النوع من العقود ولكنه يعرض في آن واحد خطورته من الناحية الإجرائية، فمن خلاله يتفق شخصان قد لا يتعرفان البتة عن بعضهما البعض ، يلتقيان على بيع منتوج عبر الشبكة الالكترونية والذي يتم عبر مواقع يستطيع الكل الولوج إليها، والرابط الوحيد بين المتعاقدين هو الشبكة الالكترونية، بل ويعبر البعض أن ما يربطهما هو جهاز الكمبيوتر [1].

وسهولة الولوج إلى الشبكة الالكترونية عبر بقاع العالم تجعل العقد الاستهلاكي الالكتروني ليس مجرد نظرية فحسب، بل واقعا ملموسا يفرض نفسه.

[1] - يحي يوسف فلاح حسن، التنظيم القانوني للعقود الالكترونية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، بكلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، في نابلس فلسطين، تمت مناقشتها في 2007، ص16.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

بل وأصبحت الشبكة الالكترونية وسيلة للتنافس بين الشركات المنتجة لعرض السلع ومنتوجاتها عبر الشبكة، وتسعى كل شركة لتقديم أفضل عرض لجذب أكبر عدد من المستهلكين[1]،هذه الفئة الأخيرة من الأشخاص التي تفنن الفقه في تعريفها واختلف في تحديدها، فالبعض يضيق في تعريفه لهذه الفئة لتشمل الأشخاص الذين يتعاقدون من أجل الحصول على سلعة أو خدمة لاحتياجات شخصية أو عائلية[2]، في حين رأى البعض الآخر أنه ينبغي أن يوسع من مفهوم هذه الفئة ويجعل كل شخص يتعاقد من أجل الاستهلاك، يتسع هذا التعريف ليشمل الأشخاص المعنويين و ليس فقط الأشخاص الطبيعيين الذي يقتنون حاجاتهم الشخصية و العائلية [3].

وبغض النظر عن طبيعة المستهلك شخصا طبيعيا كان أو معنويا، يبقى المستهلك مهددا في تعاملاته ومعرضا للانتهاز والاذعان و حتى قبول شروط تعسفية لاقتناء حاجيات ضرورية سيما في الحالات التي يحتكر فيها المنتج المادة الاستهلاكية محل العقد الالكتروني، وسرعة ابرام هذا النوع من العقود وانتشاره في الآونة الأخيرة خاصة بعد الثورة التي شهدها مجال الاتصال والتي هي في تطور مستمر، تجعل من تدخل المشرع ضرورة ملحة، ومصيرا محتما لوضع أسس للتعاملات الالكترونية ونظام قانوني يحكم الطرفين ويوفر سلاسة وضمان أكثر للطرفين في العقد الالكتروني الاستهلاكي، وقد أوضحت الاحصائيات الحديثة مدى انتشار التجارة الالكترونية، ففي فرنسا مثلا بلغت قيمة التجارة سنة 2001 إلى1,9مليار يورو، لتتجاوز المليارين سنة 2002 بما يمثل 12% من حجم التبادل التجاري في البيوع الدولية، وساهم هذا التبادل في رفع نسبة المستهلك الالكتروني، وأشارت ذات الاحصائية إلى ارتفاع نسبة المعاملات لما يقارب 50% سنة 2005، وارتفعت بذلك نسبة المستهلك الالكتروني سيما بعد وصول حجم المعاملات الالكترونية سنة 2008 إلى عشرين مليار يورو.

ومع انتشار التجارة الالكترونية انتشرت معها العقود الالكترونية الاستهلاكية، وأصبح مصطلح المستهلك الالكتروني عبارة مألوفة في الأوساط والمعاملات، وازدياد وانتشار المعاملات الالكترونية نتيجة اعتماد الأشخاص على المنتوجات الاصطناعية أساسا، ولم تشكل خطورة اقتناء المنتوجات الاصطناعية على الانسان عائقا يحول دون إقبالهم على اقتناء المنتوجات عبر الشبكة الالكترونية، فبعدما كانت مجرد ميل أصبحت من الأمور الضرورية، وهذا من بين الأسباب التي دفعتني في الكتابة في هذا الموضوع دون غيره من المواضيع[4].

---

[1] - مخلوفي عبد الوهاب، التجارة الالكترونية عبر الانترنت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الحاج لخضر بباتنة ص03.

[2] - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، الحماية المدنية للمستهلك التقليدي والالكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، طبعة 2015.ص19.

[3] - جرعود الياقوت، عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص العقود والمسؤولية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، تمت مناقشتها في 2002، ص23.

[4] - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، المرجع السابق، ص 11.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

التطور الالكتروني والتشجيع على الانفتاح وتسهيل أمور الأشخاص بخلق طرق لاقتناء حاجياتهم هو أمر إيجابي، فبه تقلص المسافات ويختصر الوقت ويؤدي إلى سرعة لإبرام الصفقة أو المعاملة الالكترونية، و لكنه في الوقت ذاته يحدث مشكلة في طبيعة المعاملة، فقد تمت الإشارة إلى أن المستهلك الالكتروني يتعامل مع موزع الكتروني يعرض منتوجات، فيجب على المستهلك قبل إبرام المعاملة أن يكون ملما بالمنتوج الذي هو على وشك أن يقتنيه من حيث المكونات وكل ما يحيط به من آثار، لكن معظم المنتجين عبر شبكة الانترنت عبارة عن شركات وأشخاص اعتبارية قوية في مقابل طبيعة المستهلك التي تجعله ملزما بالإذعان على الشروط التي يفرضها المنتج.

إضافة إلى اختلال التوازن في طبيعة العلاقة، قد يفرض المنتج شروطا تعسفية ليقبل دخول المستهلك معه في المعاملة، كل هذه النقاط تدفع بالعديد من الناس إلى التخوف من الدخول في هذا النوع من المعاملات خصوصا، إذا ثار نزاع بين المنتج والمستهلك الالكتروني حول طبيعة المنتج، وما يمكن قوله عن التشريع الجزائري -رغم التعديلات المتلاحقة التي شهدتها مختلف النصوص القانونية في هذا الشأن- أنه لم يصل لوضع أرضية يمكن الاعتماد عليها لتكون أساس المعاملات الالكترونية[1]، كل هذه النقاط القانونية تدفعنا لطرح الاشكال التالي:

ماهي مختلف الوسائل المقررة لحماية المستهلك الالكتروني؟ وماهي آليات الحماية التي يمكن توفيرها للمستهلك الالكتروني في العقد الالكتروني الاستهلاكي؟

المبحث الأول: الضمانات المقررة للحماية المدنية للمستهلك الالكتروني

للتجارة الالكترونية العديد من المزايا؛ فهي تفتح مجال المنافسة وتعطي للمستهلك الالكتروني الخيار وحق التبضع عبر شبكة الانترنت، وهو ما يسعى إليه كل مستهلك من الخيارات والبحث عن أفضل السلع والمنتجات وأسعارها، كما أن التبضع على شبكة الانترنت يقلص المسافات ويوصل المستهلك إلى مناطق قد تعجز موارده المادية الوصول إليها، لذا يشكل البيع الالكتروني وسيلة سريعة للمعاملات، وبظهور الأجهزة الحديثة يمكن للمستهلك الالكتروني أن يبرم العقد بالصوت والصورة عبر الشبكة، ويعفي المنتج - في التسويق الالكتروني- من إيجاد محلات وأمكنة لعرض السلع والبحث عن الزبائن بالطريقة التقليدية، وفي مقابل كل هذه المزايا هناك عيوب؛ فبالرغم من عرض المنتوج عبر الشبكة إلا أنه لا يتمكن المستهلك من فحص المنتوج فحصا لائقا، كما يوسع من فرص التعاقد مع محتالين بسبب عدم التعرف على هوية المنتج الذي يكون تحت اسم شركة يملكها شخص أو أكثر بأسماء مستعارة، وكما تطورت العقود الالكترونية تطور معها المتطفلون والمقرصنون عبر المواقع الالكترونية مما قد يوقع المستهلك في عملية احتيال[2]، من أجل ذلك وجب البحث عن

[1] - عجالي بخالد، النظام القانوني للعقد الالكتروني في التشريع الجزائري، دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون، بكلية الحقوق والعلوم السياسية، بجامعة مولود معمري بجامعة تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2014، ص254.

[2] - يحي يوسف فلاح حسن، المرجع السابق، ص14.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

ضمانات تساعد في توثيق العلاقات الالكترونية، وحماية حقوق الأطراف والمستهلكين، تكون غاية هذه الضمانات تحقيق فعالية العقود الالكترونية.

المطلب الأول: حق المستهلك الالكتروني في الإعلام والضمان

من الضمانات التي قررها المشرع الجزائري للمستهلك بوجه عام الحق في الإعلام، ومرجعية هذا الحق هو نص المادة 17 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش الذي قرر للمستهلك الحق في العلم بالمنتوج، فيقع على عاتق المنتج - في سبيل إعلام المستهلك تقليديا كان أو الكترونيا - واجب إعطائه كل المعلومات المتعلقة بالمنتوج[1]، باللغة العربية لتمكين الجميع من معرفة كل مشتملات المنتوج، ويحق للمستهلك من خلال هذا الحق أن يعلم عن كل إيجابيات هذا المنتوج والآثار الجانبية التي يلحقها، والحالات التي لا يجب استعماله فيها.

ويرى جانب من الفقه، أنه إذا كانت المنتوجات خطيرة أو بها بعض التعقيدات، وجب إخطار المستهلك بهذه الخطورة؛ فقد يؤدي الخطأ في استعمال المنتجات الصيدلانية مثلا إلى تعريض صحة المريض للخطر، لذلك تحتاج بعض من هذه الأدوية إلى أمر من الطبيب لتطلبها شرحا مفصلا حول حالات استعمالها[2]، وتطرقت المادة 18 من قانون حمية المستهلك إلى ذلك بنصها:" يجب أن تحرر بيانات الوسم وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتوج وكلّ معلومة أخرى منصوص عليها في التنظيم الساري المفعول باللغة العربية أساسا، وعلى سبيل الإضافة، يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين، و بطريقة مرئية و مقروءة و متعذر محوها." ويقابل هذا النص في القانون المدني نص المادة 352 من القانون المدني التي ألزمت البائع أن يعلم المشتري بكل الأوصاف الرئيسية التي يشتمل عليها المبيع[3].

فالمشرع الجزائري تطرق إلى واجب المنتج في إعلام المستهلك، ولم ينص صراحة على هذا الالتزام في مجال العقود الالكترونية ، مثلما فعل المشرع الفرنسي الذي نظم صراحة أحكام العقد الالكتروني الاستهلاكي ونص على واجب المنتج في الإعلام وذلك في المواد (18-121l) وما بعدها من قانون الاستهلاك الفرنسي. وهو ما أكده في المادة 20 من القانون المدني الفرنسي[4]، فالمشرع الفرنسي - عكس التشريع الجزائري - لا يكتفي في مجال التعاقد عن بعد بواجب المنتج في إعلام المستهلك، بل يلزم بتحقيق واجب تأكيد إعلام المستهلك، و لعل السبب هذا، هو تطور حجم التجارة الالكترونية التي أصبح اللجوء إليها ضروريا بسبب انخفاض تكلفة

---

[1] - قانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15 المادة 17:" يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات او بأية وسيلة أخرى مناسبة.
تحدد شروط وكيفيات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم."

[2] - شعباني حنين نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص المسؤولية المهنية، بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة مولود معمري تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2012، ص74.

[3] - الأمر رقم 75-58 المرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم بالقانون 05/07 المؤرخ في 13 ماي 2007 رقم الجريدة الرسمية 31 لعام 2007م، المادة 352:" يجب أن يكون المشتري عالما بالمبيع علما كافيا ويعتبر العلم كافيا إذا اشتمل العقد على بيان المبيع وأوصافه الأساسية بحيث يمكن التعرف عليه.
وإذا ذكر في عقد البيع أن المشتري عالما بالمبيع، سقط حق هذا الأخير في طلب إبطال البيع بدعوى عدم العلم به، إلا إذا أثبت غش البائع."

[4] - Art 1602 Code civil français : « Le vendeur est tenu d'expliquer, clairement, ce à quoi il s'oblige»

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

استخدام الانترنت وزيادة الاقدام على التسويق من خلال الشبكة العالمية، ومن البيانات التي يلتزم المنتج ويحق للمستهلك معرفتها، اسم السلعة، بلد المنشأ، اسم المنتج أو المستورد وعنوانه وعلاقته التجارية إن وجدت، تاريخ الانتاج ومدة الصلاحية، وكل ما يتعلق بالمنتوج من سمات وأبعاد وأوزان ومكونات[1].

ويدخل في مجال إعلام المستهلك خطورة المنتوج وطريقة الاستعمال والحفظ كذلك، أما في ما يتعلق بطبيعة الالتزام بالإعلام، فقد اختلف الفقه في تصنيفه، فيرى جانب من الفقه أن المنتج ملزم بتحقيق نتيجة، ويبرر هذا الفقه رأيه بأن الالتزام بالإعلام لا يتحقق إلا بتقديم المعلومات كتابة، وانتقد هذا الرأي لأنه يعتبر مجرد كتابة المعلومات على المنتج تحقق نتيجة واجب الإعلام، وقد ظهر رأي آخر بالقول إن التزام المنتج هو التزام ببذل العناية، ومفاد هذا الاتجاه، أن ما يلتزم به المنتج تجاه المستهلك الالكتروني هو تقديم كل المعلومات المتعلقة بالمنتوج، ولكنه لا يستطيع أن يحل محل المستهلك في اتخاذ القرارات ، وفي رأيي المتواضع إن هذا الرأي الأخير هو الأقرب إلى الصواب، وأن كل ما يجب على المنتج فعله إزاء هذا الالتزام هو إعلام المستهلكين بكل المسائل المتعلقة بالمنتوج، لأن القول بتحقيق نتيجة بمجرد كتابة المعلومات هو أمر غير منطقي، لأنه من غير المعقول أن يعلم المنتج برغبات كل المستهلكين المتعاقدين عبر شبكة الانترنت، والهدف من وراء تعاقدهم، والقول بان تقديم معلومات على المنتوج هو التزام بتحقيق نتيجة تتمثل في الحصول على رضاء سليم أمر غير معقول بالنظر إلى اختلاف رغبة كل مستهلك الكتروني من خلال التعاقد[2].

وليثبت حق الاعلام لدى المستهلك الالكتروني ويرتب كافة آثاره، لا بد على المستهلك أن يتحقق من هوية المنتج، لأن ما يقع في الحياة العملية أن المستهلك الالكتروني يقع ضحية مواقع الكترونية مزيفة، او أنها مواقع الكترونية تروج لمنتوج مقلد عن الأصل وتقوم بصناعته شركات ومؤسسات مختصة في التقليد شاعت في الآونة الأخير ة ارتبطت بالمستهلك ارتباطا وثيقا كون هذا الأخير يسعى دائما لإبرام أفضل الصفقات، بل قد تقوده رغبته غير المتبصرة إلى إبرام عقود مع شركات تقوم بتقليد بعض المنتجات وتبيعها بأثمان زهيدة، ما يفتح مجال للمستهلك الالكتروني في الوقوع في فخ المنتجين المقلدين غير الأصلين، والتقليد الذي أقصده بالذات هو التقليد غير المشروع الذي يكون من شأنه أن يوقع الغلط والتضليل لدى جمهور المستهلكين، أما التقليد المشروع فهو مستبعد في هذا المجال، وهو ذلك التقليد الذي يتمثل في استخدام النموذج الصناعي أو العلامة التجارية، لصناعة منتوجات أخرى أخرى تختلف كليا عن الصناعة التي سجل بشأنها الرسم أو النموذج، ومثال ذلك أن تستخدم العلامة التجارية أو النموذج الصناعي في بيع بعض مستحضرات التجميل في صناعة أخرى تتمثل في بيع مواد التنظيف، فهنا لا مجال لقيام التقليد لأن كل من الصناعتين تختلفان[3].

---

[1] - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، المرجع السابق، ص ص307.

[2] - مرزوق نور الهدى، التراضي في العقود الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص مسؤولية مهنية، ب كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة مولود معمري تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2012، ص60.

[3] - جمال زكي اسماعيل الجريدلي، المسؤولية المدنية الناشئة عن بيع السلع المقلدة عبر الانترنت، دراسة مقارنة بين الفقه الاسلامي والفقه القانوني، مكتبة الوفاء للنش، الطبعة الأولى لسنة 2011، ص 113.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

ومن الحقوق المقررة للمستهلك الالكتروني أيضا الحق في الضمان، وأنواع الحق في الضمان - في العقود الالكترونية بالنسبة للمستهلك - متعددة، ومن صور الضمان، ضمان السلامة الذي جرى تعريفه على أنه التزام في ذمة المنتج وحق بالنسبة للمستهلك ويحرص المنتج بمقتضاه على تنفيذ العقد ودون أن يلحق المنتوج أضرارا بالمستهلك، وعرفه البعض الآخر أنه التزام كل منتج بتوفير ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس بصحة المستهلك[1].

و في التشريع الجزائري حق المستهلك في الضمان مكفول بنص القانون، وهذا ما نص عليه صراحة قانون حماية المستهلك في مادته13 فقرة أولى من القانون رقم 03/09 السالف الذكر[2]، وأكده مرسوم266/90 المؤرخ في 1990/09/15 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات[3]، ويقابل هذا النص في التشريع الفرنسي- نص المادة L221/1 من قانون الاستهلاك الفرنسي، وتضمن هذا النص التزاما عاما بضمان سلامة المنج لمنتوجاته من أجل حماية المستهلكين سواء كانوا متعاقدين أو غير متعاقدين[4].

وحق المستهلك الالكتروني في الضمان ينصب على جميع أنواع الضمان، فيحق للمستهلك الالكتروني في الضمان من العيوب الخفية التي تتخلل المنتوج الذي تم بيعه عبر الشبكة، لأنه وكما أسلفت الذكر إن المستهلك الالكتروني لا يسوغ له لمس المنتوج وتفقده ماديا إلا بعد تمام العقد ومروره بمرحلة التسليم ليتسنى له التمحيص في المبيع، وقد تطرق المشرع الجزائري إلى ذلك في المادة 379 من القانون المدني الجزائري بنصها: يكون البائع ملزما بالضمان، إذا لم يشتمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري وإذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته، أو من الانتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه حسبما هو مذكور بعقد البيع، او حسبما يظهر من طبيعته أو استعماله فيكون البائع ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجودها.

غير ان البائع لا يكون ضامنا للعيوب التي كان المشتري على علم بها وقت البيع، أو كان في استطاعته أن يطلع عليها لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا أثبت المشتري أكد له خلو المبيع من تلك العيوب أو أنه أخفاها غشا عنه."

[1] - معزوز دليلة، الضمان في عقود البيع الكلاسيكية والتقليدية،(ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفية، دراسة مقارنة)، رسالة الدكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2014، ص328.

[2] - قانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009م المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش رقم الجريدة 15 ،نص المادة 13فقرة 1:" يستفيد كل مقتن لأي منتوج سواء كان جهاز أو أداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو أية مادة تجهيزية بالضمان بقوة القانون.

[3] - مرسوم266/90 المؤرخ في 15/ 09/ 1990المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات نص المادة 03:" يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتوج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المتخصص له و/أو من أي خطر ينطوي عليه ويسري هذا الضمان لدى تسليم المنتوج."

[4] - معزوز دليلة، المرجع السابق، ص339.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

يتضح من خلال هذا النص أن العيب الخفي وفقا للتشريع الجزائري هو ما لم يكن المستهلك أو المشتري بوجه عام يعلمه ولو يكتشفه وقت البيع بعد ابدائه عناية الرجل العادي، وقد اجتهد القضاء المصري في تحديد مفهوم للعيب الخفي فعرفه على أنه" الآفة الطارئة التي تخلو منها الفطرة السليمة للمبيع[1]."

إن هذا النص في اعتقادي المتواضع لا يتماشى وطبيعة العقود الالكترونية، لأن المشرع في الفقرة الثانية من نص المادة ركز على مسألة الفحص وامكانية اكتشاف العيب بإبداء عناية الرجل العادي، وعقد الاستهلاك الالكتروني في حقيقته ماهي إلى موقع الكتروني يعرض منتوجا يذكر خصاله، ويتطلب إجراءات لتمام العقد الالكتروني، وما يصوغ للمستهلك في هذا الأخير سوى الاطلاع على المعلومات التي يختارها المنتج لعرضها على المستهلك، وتشكل الصحافة الالكترونية دورا أساسيا في التويج لمنتجات قد تكون معيبة، ففي الغالب تعتمد الشركات المنتجة على بعض الصحف الإلكترونية للترويج لمنتجاتها، لأنه ومع ظهور التقنيات الحديثة للصحافة الالكترونية أصبحت الصحافة الالكترونية واقع ملموس يعرض العديد من المنتجات كونها عبارة عن شركات تطمح للشهرة والرقي من خلال منتجات حديثة تطرح في السوق[2].

أما في التشريع الفرنسي فقد تم اعتماد معيار أضيق للعيب في المنتوج، فقد تطرق في المادة 1641 على انه يكون البائع ملزما بالضمان بسبب العيوب الخفية في الشيء المبيع التي تجعله غير صالح للاستعمال، بحيث أن المشتري ما كان ليشتريه أو ما كان يدفع فيه إلا ثمنا أقل لو علم بها، فالمشرع من خلال هذا النص دقق في العيب الخفي على أساس أنه يجعل المنتج أو المبيع غير صالح للاستعمال وأن إرادة المستهلك إنما انصبت على استعمال المنتوج الذي لم يعد متوفرا في المنتوج[3].

وإذا كان المنتج يحوي مواد خطرة قد تضر بالمستهلك إذا لم يحسن استعمالها أو فرط المنتج في التنبيه عن كيفية استعمالها، فينتقل الضمان من الضمان للعيب في المنتوج إلى ضمان السلامة، وهذا ما نصت عليه المادة 09 من قانون الاستهلاك الجزائري التي ألزمت المنتج بأن يجعل المنتوج موضوعا بطريقة توفر الأمن للمستهلك عند استعمالها بحيث لا تلحق ضررا بصحته وفقا للشروط العادية للاستعمال[4]، كما حدد المشرع في قانون حماية المستهلك وقمع الغش الشروط التي على كل منتج أن يحترمها ليوفر الأمان للمستهلك من خلال استعماله للمنتوج[5].

---

[1] - غدوشي نعيمة، حماية المستهلك الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ، تمت مناقشتها في 2012، ص 64.

[2] - كعبش عبد الوهاب، الصحافة عبر الانترنت وحقوق المؤلف، شهادة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص الملكية الفكرية، بكلية الحقوق جامعة الجزائر، تمت مناقشتها في 2007، ص3.

[3] - غدوشي نعيمة، المرجع السابق، ص64.

[4] - المادة 09:" يجب أن تكون المنتجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الأمن، بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها، وأن لا تلحق ضررا بالمستهلك وأمنه ومصالحه، وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين."

[5] - المادة 10:" يتعين على كل متدخل احترام إلزامية أمن المنتوج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص:

- مميزاته وتركيبته وتغليفه وشروط تجميعه وصيانته،

- تأثير المنتوج على المنتجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتجات،

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

تجدر الملاحظة في هذ الصدد أنه يصعب على المستهلك إثبات الصفة الموجبة للضمان في العقود الالكترونية؛ ففي ضمان العيوب الخفية مثلا، تقدير خفاء العيب في معظم الأحيان يتوقف على مدى تخصص وخبرة المشتري التي تمكنه من ذلك عن طريق الفحص العادي، عندها تثور صعوبة فنية في إثبات وجود العيب، وفي بعض الحالات يتعلق الأمر بالخلل الطارق الذي يدرجه جانب من الفقه في الضمان ومفهومه ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة تتحدد عرفا أو باتفاق الأطراف، وإن كان المشرع الجزائري حدد شروط عمل بعض المنتجات في نصوص القانون المدني وقانون حماية المستهلك، إلا أنه في مجال العقود الالكترونية يبقى الأمر محل جدل فقهي، لأن المشرع الجزائري وإلى وقتنا هذا وبالرغم من توقيعه على العديد من الاتفاقيات الدولية في هذا الصدد، لم يقم بتعديل النصوص القانونية لتتماشى ومتطلبات العصر، لأنه بعد تفحص نصوص القانون المدني الجزائري نجد نصوصا تعد على أصابع اليد عالجت العقود الالكترونية، في حين تتجه الجزائر في الآونة الأخيرة نحو المعاملات الالكترونية التجارية الداخلية والخارجية، ما يجعل نصوص القانونية التي نظمت أحكام العقد الالكتروني لا تتماشى وطبيعة المعاملات الالكترونية[1].

المطلب الثاني: الحق في الحماية من الشروط التعسفية واحترام الحق في العدول

إن الصورة الغالبة في المعاملات الالكترونية أن المنتج والمروج عبر شبكة الانترنت غالبا ما يكون شخصا اعتباريا، له مركزه الرئيسي وفروعه عبر بقاع العالم، و قد يطلق عليه ما يسمى بالشركات المتعددة الجنسيات التي تسعى لتوسيع مجال توزيعها للمنتجات عبر مختلف بقاع العالم، ما يجعل المستهلك يظهر بمظهر الضعيف، خاصة في عرض المنتجات والتي تضع شروطا على من يريد التعامل مع هذه الشركة ، وعملية الإذعان هي تنازل المستهلك عن حقه في اختيار المنتج وفقا للطريقة التي تلائمه، وقد ترسم بعض الشروط لدرجة أن المستهلك الالكتروني يشعر وكأنه مكره على إبرام العقود في حين أن الأصل في العقود الرضاء وحرية التعاقد، وبعد تمام العقد ينتاب شعور لدى المستهلك بأنه استغل من طرف المنتج بسبب حاجته للمنتوج[2].

وقد تطرق المشرع الجزائري إلى الشروط التعسفية في العقود بوجه عام في نص المادة 110 من القانون المدني:" إذا تم العقد بطريقة الإذعان، وكان قد تضمن شروطا تعسفية، جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها، وذلك وفقا لما تقتضي به العدالة ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك."

ما يلاحظ على المشرع الجزائري أنه لم يحدد - في هذا النص- الشروط التي يمكن اعتبارها تعسفية ،كما أنه جعل احتمال تعديلها مرهونا بإجازة القاضي، هذا إن اعتبرت شروطا تعسفية، أما في التشريع الفرنسي- فمنع

- عرض المنتوج ووسمه، والتعليمات المحتملة الخاصة باستعماله وإتلافه وكذا كل الارشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج،
- فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتوج، خاصة الأطفال،
- تحدد القواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات عن طريق التنظيم."

[1] - بشار محمود دودين، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الإنترنت، وفقا لقانون المعاملات الالكترونية وبالتأصيل مع النظرية العامة للعقد في القانون المدني، دار الثقافة للنشر والتوزيع لسنة 2006، ص 196.

[2] - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، المرجع السابق، ص 82.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

الشروط التعسفية مقيد ومحدد من حيث الأشخاص ومن حيث الموضوع فقد حددها مرسوم 18 مارس لسنة 2009 المتضمن قانون حماية المستهلك، أين تم وضع قائمتين تسمى إحداها بالقائمة السوداء والأخرى بالقائمة الرمادية.

القائمة السوداء: وهي قائمة تضمن اثنتي عشر- شرطا اعتبر باطلا بقوة القانون وبغض النظر عن السلطة التقديرية للقاضي وذلك في المادة 1/132 من قانون الاستهلاك[1]، إذ اعتبرت أنه يقع باطلا وغير مشروع الشروط التي :

– تحقق انضمام المستهلكين أو غير المحترفين إلى شروط غير مكتوبة بالعقد الموقع عليه من المستهلك أو غير المحترف أو التي تكون مدرجة في وثيقة أخرى دون الإشارة إليها صراحة بالعقد ويفترض في المستهلك عدم العلم بها حتى نفاذ العقد.

– تعطى للمحترف وحده الحق في قصر الالتزام باحترام ما تعهد به أو اتفاقاته المبرمة بواسطة مندوبيه أو وكلائه.

– تعطى للمحترف وحده الحق في تعديل شروط العقد المتعلقة بمدة العقد أو صفات السلعة أو سعر السلعة التي يتم تسليمها أو الخدمة التي تقدم.

– تبيح للمحترف وحده أن يحدد ما إذا كانت السلعة المسلمة او الخدمات المقدمة للمواصفات العقدية أو أن تقتصر له الحق في تفسير أحد شروط العقد بمفرده.

– تجبر المستهلك أو غير المحترف على تنفيذ التزاماته العقدية كالثمن أو غيره على الرغم من أن المحترف، من ناحية أخرى لم يوف بالتزاماته المقابلة والخاصة بتسليم الشيء المبيع، أو الخدمة المقدمة، أو التزاماته بالضمان المتعلقة بالشيء المبيع أو الخدمة المقدمة.

– تلغي أو تحد من الحق في تعويض الأضرار التي تلحق المستهلكين أو غير المحترفين والناجمة عن عدم تنفيذ المحترف لالتزاماته.

– تحرم المستهلك أو غير المحترف من الحق في المطالبة بفسخ العقد عند إخلال المحترف بالتزاماته الخاصة بتسليم أو ضمان الشيء المبيع أو الخدمة المقدمة.

– تمنح السلطة للمحترف بفسخ العقد من جانبه ومن طرف واحد دون أن تمنح المستهلك أو غير المحترف ذات السلطة.

– تسمح للمحترف بالحق في حبس ما تم دفعه لسلع تم تسليمها أو خدمات تم تقييدها في نفس الوقت الذي يتمتع فيه بسلطة فسخ العقد من جانب واحد.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

- تميز في العقود غير المحددة المدة بين المستهلك والمحترف في ما يتعلق بمهلة التروي.

- تلزم المستهلك في نطاق العقود غير المحددة المدة بتعويض المحترف أو المهني في حالة فسخ العقد من جانب المستهلك.

- تقلب عبء الاثبات على عاتق المستهلك بالمخالفة للقانون.

القائمة الرمادية: وتضمن قائمة بعشر شروط تعتبر تعسفية بالنظر للسلطة التقديرية للقاضي، فهي شروط يفترض أنها تعسفية، ما لم يثبت العكس، وتضمنتها المادة 2/132 من القانون نفسه وهي:

- الشروط التي جعل التزام المستهلك أو غير المحترف التزاما جامدا في الحالة التي تمنح فيها للمحترف تنفيذ التزامه مع حقه في الفسخ بناء على رغبته المنفردة.

- الشروط التي تمنح المحترف الحق في التعويض إذا ما رفض المستهلك إبرام العقد و تنفيذه و حرمان المستهلك في التعويض في حالة البيع بالعربون إذا أخل المحترف بتنفيذ العقد أو إبرامه.

- الشروط التي تلزم المستهلك بأداء تعويض غير مناسب عند إخلاله بالتزاماته.

- الشروط التي تمنح المحترف الحق في فسخ العقد في مهلة غير معقولة.

- الشروط التي تسمح للمحترف أن يتنازل عن العقد دون موافقه المستهلك والتي ترتب حقوقا لهذا الأخير.

- الشروط التي تمنح المحترف الحق وحده في تعديل شروط العقد المتعلقة بالحقوق والضمان

- الشروط التي تعطي للمحترف الحق في تحديد يوم لتنفيذ العقد خلافا للقواعد المقررة قانونا.

- إخضاع الحق في تعديل العقد أو الفسخ لشروط قاسية على المستهلك بالمقارنة مع تلك التي يتحملها المحترف

- التقييد غير المقبول لوسائل الإثبات بالنسبة للمستهلكين

- الشروط التي تحد أو تقيد من إجراءات التقاضي الخاصة بالمستهلك سيما التحكيم لفض المنازعات[1].

ومن الضمانات المقررة للمستهلك الالكتروني إضافة إلى الحماية من الشروط التعسفية هو احترام حقه في العدول، ويعتبر هذا الأخير ضمانة قررتها معظم التشريعات الحديثة التي أعطت للمستهلك الالكتروني فرصة للتروي والتفكير مليا في آثار العقد، ومرجعية هذا الحق هو مسلك التوجه الأوروبي رقم 07/97 الذي أقر

[1] - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، المرجع السابق، ص 106.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

بأحقية المستهلك في العدول عن السلعة أو الخدمة دون ضرورة إبداء مبررات، ويعتبر هذا الحق خروجا عن القاعدة العامة المتعلقة بالقوة الإلزامية للعقد[1].

وعرف جانب من الفقه القانوني الحق في العدول أنه سلطة أحد المتعاقدين بنقض العقد والتحلل منه، دون توقف ذلك على إرادة الطرف الآخر، وعرفه الفقه الفرنسي، أنه الإعلان عن إرادة مضادة، يلتزم من خلالها المتعاقد الرجوع عن إرادته وسحبها، واعتبارها كأن لم تكن، وذلك بهدف تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل.

وفي الوقت الذي أقرت فيه بعض التوجهات هذه الضمانة للمستهلك الالكتروني، يرى جانب من الفقه القانوني، أنه لا يسوغ للمستهلك في العقود الالكترونية -كما في العقود التقليدية- العدول عن العقد، لأنه مساس بالقوة الإلزامية للعقد ومن ثم لا يجوز الرجوع في العقد متى استوفى شروطه وأركانه[2].

ونحن لا نوافق هذا الرأي الأخير، لأن المستهلك الالكتروني غالبا ما يكون عديم الخبرة وغير مدرك للجوانب العملية المتعلقة بالعقود الالكترونية، كما أنه وفي بعض العقود قد تستغل بعض الشركات المنتجة حاجة الأفراد للمنتوج وتفرض شروطا تعسفية على النحو الذي سلف ذكره، لذا يكون التمسك بقوة العقد وحرمان المستهلك من فرصة للتروي والتفكير مساس بحرية التعاقد عن بعد.

وقد حدد التوجه الأوروبي رقم 07/97 في مادته السادسة العقود المستبعدة من مجال الحق في العدول والتي يقابلها في التشريع الفرنسي المادة 120 من قانون الاستهلاك، وهذه العقود هي:

- عقود توريد الخدمات التي يبدأ تنفيذه بالاتفاق مع المستهلك قبل انتهاء المدة المقررة لممارسة الحق في العدول خلالها.
- عقود توريد السلع والخدمات و التي تتحدد أثمانها وفقا لظروف السوق.
- عقود توريد السلع التي يتم تصنيعها وفقا لخصوصيات المستهلك، أو بالمطالبة لشخصه، والتي بحسب طبيعتها لا يمكن إعادتها للبائع، او التي يسع إليها الهلاك والتلف.
- عقود توريد الصحف والدوريات والمجلات.
- عقود خدمات الرهان و اليانصيب المصرح بها.
- عقود توريد التسجيلات السمعية أو البصرية أو برامج المعلوماتية عندما يكون قد تم نزع الأختام عنها بمعرفة المستهلك.

[1] - ق.م.ج المادة 106:" العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين، أو للأسباب التي يقررها القانون."

[2] - أسامة عبد العليم الشيخ، مجلس العقد وأثره في عقود التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، طبعة 2008، ص89.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

ويتم حق العدول وفقا للتوجه الأوروبي، بضرورة احترام مدة سبعة أيام تبدأ منذ لحظة تسلم المنتوج أو السلعة، ويجب على المحترف الالكتروني أن يعيد الثمن للمستهلك الالكتروني، مقابل التزام هذا الأخير بإعادة المنتوج إلى المنتج على نفقته الخاصة، ولا يتحمل سوى مصاريف إعادة المنتوج إلى البائع، ويجب في كل الأحوال احترام حق المستهلك الالكتروني في العدول، لأنه من النظام العام، ويعتبر باطلا كل شرط يقضي بتنازل المستهلك عن حقه في العدول[1].

المبحث الثاني: آليات الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني

إن وضع شروط والتزامات على عاتق المنتج أو المتدخل غير كافية لحماية المستهلك الالكتروني فلا بد من طرق يلجأ إليها المستهلك الالكتروني ويطالب فيها بحقوقه من خلال العقد الالكتروني، وتكون هذه الطرق ركائز يستند عيها كل مستهلك الكتروني في كل معاملاته لضمان حمايته.

المطلب الأول: تقرير مسؤولية المنتج في العقد الالكتروني

من الآليات المقررة لحماية المستهلك الالكتروني تحميل المنتج المسؤولية عند بيعه منتوجات قد لا تتوافر والمواصفات التي عرضها على الموقع الالكتروني والتي على أساسها تعاقد المستهلك، كأن يدعى المنتج أن للمنتوج الكهرو منزلي رقاقة رقمية تستطيع أن تحدد وجود أطفال عند العمل فتنطفئ آليا، في حين أنها في الحقيقة ليست كذلك.

وكما أسلفت الذكر أفضل وسيلة لمعرفة المبيع هي بعد تفحصه وبما أن المستهلك لا يستطيع من خلال الموقع الالكتروني سوى الاطلاع على المعلومات المعروضة، فما يتبقى عليه سوى أن يقرر شراء المنتج أو تجاهله، وبما ان المنتج غالبا ما يستعمل واجهات تبين أن المنتج عبارة عن شركة عالمية ولها موقعها وسمعتها، فتنطلي الخدعة والادعاءات على المستهلك، ليجد في ما بعد أن المنتوج لا يتوافر على المواصفات المطلوبة التي وعد بها، وللصحافة الالكترونية دور بالغ في الترويج للمنتجات التي تباع الكترونيا.

القاعدة العامة في التشريع الجزائري أن كل من تتسبب للغير بضرر يلتزم بالتعويض، وبالرجوع إلى قانون حماية المستهلك الجزائري نجد أن التشريع الجزائري خصص أعوانا وهيئات لمكافحة الغش، تسهر من خلال مخابرها على مراقبة وتحليل المنتوج وتحديد ما إذا كان مطابقا للمعايير أم لا.

وقد قضت في هذا الصدد محكمة النقض الفرنسية في قرار لها بمسؤولية المنتج بحيث يقع على عاتق المحترف التعويض وأنه ملزم بضمان السلامة بالنسبة للمنتجات المعيبة[2]، فقد يعتقد البعض أنه قد قام بصفقة مربحة عند شرائه بالتخفيض أو بثمن زهيد، ليكتشف أنه قد أخطأ الحساب، أو أن السلعة التي اشتراها بثمن بخس هي في الحقيقة مغشوشة[3]، وعلى هذا الأساس يكون لوسم المنتوجات دور بالغ الأهمية، هذه العملية التي هي من

[1] - غدوشي نعيمة، المرجع السابق، ص 85.

[2] - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، المرجع السابق، ص 149.

[3] -دليل المستهلك الجزائري، معد من قبل وزارة التجارة، تم نشره من قبل وزارة التجارة سنة 2012. ص14.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

واجب المتدخلين الذين يشاركون في عرض المنتوج للاستهلاك سواء كان هؤلاء بعة أو مستوردين أو منتجين أو مؤسسات مشرفة على توضيب المنتوج[1].

ويرى جانب من الفقه القانوني أنه لا جدوى للمستهلك من أن يؤسس مسؤولية المنتج على أساس شخص اعتباري، وإنما يمكنه القيام بالارتكاز على مسؤولية حارس الأشياء ومسؤولية عن عمل الغير[2].

وتتنوع مسؤولية المنتج بتنوع التزاماته اتجاه المستهلك الالكتروني، فيكون المنتج مسؤولا عن عدم إعلامه بالمبيع الالكتروني، أو بسبب بيعه سلعا مقلدة أو بعدم المطابقة والمواصفات المطلوبة في المنتوج بالنظر إلى عمله، فلو بيع عتاد فلاحي عبر شبكة الانترنت على أساس أنه عتاد متطور لدرجة أنه يعمل على مختلف التضاريس ويعطي مردودية ونتيجة أحسن من العتاد العادي، ثم اتضح بعد الاستعمال أنه ليس بالمواصفات التي قدمت له حينما عرض على الموقع الالكتروني.

عندها يكون المنتج مسؤولا مدنيا عن منتجاته بغض النظر عن طبيعة المسؤولية: فيكون المنتج مسؤولا مسؤولية تقصيرية عن إخلاله بالتزام قانوني ، ومن أمثلة المسؤولية التقصيرية خطأ المتدخل الشخصي- عن المنتج، وفي ما يتعلق بمسؤولية المنتوج في حالة الخطأ فهي تمتاز بنوع من الصرامة فهي عناية الرجل الحريص، على اعتبار أن المنتج يجب أن يكون على دراية وفطنة وذكاء بحيث يتخذ كل ما يجنب المستهلك تعريض حياته للخطر.

وقد تشدد القضاء الجزائري في ما يتعلق بتقرير مسؤولية المنتج في قضية بموجب حكم صادر في 01جويلية1981، وقضت بمسؤولية صاحب الملاهي عن حالة الدوران التي أصيب بها أحد الأطفال، وجاء في حيثيات القرار أنه كان على صاحب الملاهي أن يراقب ويتصرف تصرف الرجل الحريص، لأن الأمن يتعلق بأمن الأطفال[3].

ومن صور خطأ ومسؤولية المنتج أن يصنع منتوجات بطريقة خاطئة لتجعل المنتوج معيبا، أنه لم يقم بحراسة المنتوج، ومرجعية مسؤولية المنتج عن هذه الحراسة هو القضاء الفرنسي الذي اعتبر المنتج دون غيره مسؤولا عن حراسة المنتج[4].

أما المسؤولية العقدية فتقوم متى قام المنتج بإخلال التزام عقدي، كعدم تسليم المنتج في الوقت المحدد في العقد الالكتروني، أو عدم قيام المنتج بإعلام المستهلك الالكتروني بكل مشتملات المبيع، أو تنصله من واجباته للضمان[5].

---

[1] - دليل المستهلك الجزائري، المرجع السابق، ص 119.

[2] - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، المرجع السابق، ص159.

[3] - -قرار المحكمة العليا، رقم 21830، المؤرخ في 07/01/ 1981، المجلة القضائية، عدد خاص، لسنة 1982، ص.154.

[4] - شعشوع كريمة، الالتزام بأمن المنتوج، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون علاقات الأعوان الاقتصاديين المستهلكين، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة وهران، تمت مناقشتها في 2014. 131.

[5] - شعشوع كريمة، المرجع السابق، ص 120.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

وقد يتفق المستهلك والمنتج على اتفاقات في المسؤولية، بتنظيم آثارها، وعلى أصنافها الثلاث: اتفاقات رفع المسؤولية، و اتفاقات تخفيف المسؤولية، الشرط الجزائي.

فقد يتفق الطرفان في اتفاقات المسؤولية على تشديدها بأن يلتزم أحدهما بتحقيق نتيجة و ليس ببذل عناية، أو أن يتفقا على إطالة مدة الضمان، وإما في اتفاقات تخفيف المسؤولية، فيتفق الطرفان على تخفيض التزامات أحد الطرفين، كأن يتضمن العقد بقصر التعويض على بعض الأضرار دون الأخرى، ويرى الأستاذ عبد الرزاق السنهوري أن الاتفاقات التي تخفف المسؤولية ما هي إلا تحوير لاتفاقيات رفع المسؤولية، أما الشرط الجزائي فهو شرط يوضع يقضي مثلا بان يتحمل أحد الأطراف جميع الخسائر ويدفع تعويضا ضخما في حالة إخلاله بالالتزام، ويكون هذا النوع من الشروط في عقود الإذعان.

هذا النوع من الاتفاقات تطرق إليه المشرع الجزائري في المادة 178 من القانون المدني[1]، أما في التشريع الفرنسي فلا وجود لنص يقضي بمشروعية اتفاقات المسؤولية، هذا بالنسبة لاتفاقات المسؤولية وفقا للأحكام العامة، أما أحكامها وفقا للنصوص الخاصة فقد نهج التوجه الأوروبي وسايره في ذلك التشريع الفرنسي في قانون الاستهلاك الفرنسي، بحيث لا يمكن استبعاد مسؤولية المنتج أو التخفيف منها في مواجهة المضرور بموجب أي شروط تعاقدية وتعتبر هذه الشروط باطلة[2].

نستخلص أن التشريع الفرنسي- والتوجه الأوروبي سعى من خلال هذه الأحكام إلى توفير أقصى- درجات الحماية للمستهلك في مواجهة المنتج، وأرى أن هذه الاتفاقات هي دليل على سوء نية المنتج الذي يلجأ إلى هذه الشروط والذي يسعى إلى تغطية عيب يعتري المنتوج بإحجام المستهلك من خلال اتفاقات المسؤولية.

المطلب الثاني: الفصل في المنازعات المترتبة عن العقد الالكتروني الاستهلاكي

قبل أن يصل الأمر إلى النزاع بين المستهلك والمنتج في العقد الالكتروني، أعطى المشرع الجزائري لهيئة جد مهمة دورا في تحسيس المستهلكين عن كل ما يتعلق بالعقد الاستهلاكي الالكتروني وذلك في قانون حماية المستهلك تحت تسمية جمعيات حماية المستهلكين، هذه الأخيرة التي تم انشاؤها وفقا لمبدأ دستوري يقضي- بحرية إنشاء الجمعيات، التي يعتبر وجودها ضرورة ملحة لنقص الوعي لدى المستهلكين، ولهذه الجمعية دوران: دور وقائي يتمثل في حماية المستهلكين قبل إقدامهم على شراء منتوجات قد تضر- بصحتهم وتودي بحياتهم ، وذلك من خلال القيام بحملات إعلامية واسعة عبر التراب الوطني وتحسيس المواطنين بمشتملات بعض المنتوجات الاستهلاكية التي قد لا يبالي المستهلك بمشتملاتها، كما يكون لهذه الجمعية حق النقض و المقاطعة

[1] - ق.م.ج المادة 178:" يجوز الاتفاق على أن يتحمل المدين تبعية الحادث المفاجئ أو القوة القاهرة.
وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي، إلا ما ينشأ عن غشه أو عن خطئه الجسيم، غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفاءه من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه.
ويبطل كل شرط يقضي بالإعفاء من المسؤولية الناجمة عن العمل الإجرامي."

[2] - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، المرجع السابق، ص 399.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

إذا ما عرضت منتوجات تتنافى ومعايير المنتوج الدولية والداخلية بل ولها حق المقاطعة لحماية المستهلكين في مواجهة المنتج.

إن دور الجمعيات الوقائي قد لا يكون مثمرا، وينتج عنه أضرار غير أن هذا لا يمنع من إعطاء للجمعيات دور علاجي يتمثل في رفع دعاوى لحماية المستهلكين المتضررين من المنتوجات سواء كان ذلك بصورة فردية أو جماعية، وذلك وفقا لقانون رقم 31 -90المؤرخ في 04ديسمبر 1990و المتعلق بالجمعيات، الذي يعد الأساس لوجودها ونشأتها وتنظيمها[1].

غير أنه ما يلاحظ في الجزائر أن عدد جمعيات حماية المستهلكين جد قليل بالنظر إلى العدد الهائل للمستهلكين في الجزائري، ويرجع ذلك لعدة أسباب اقتصادية ثقافية وسياسية واجتماعية، فجل المستهلكين أذهانهم منصرفة كليا عن الانضمام إلى جمعية لحماية المستهلك، وقد يكون السبب من وراء ذلك هو ضعف الجمعيات ونقص نشاطها التوعوي و نقص الكفاءات والامكانيات لديها.

وكون واقع الجزائر على هذه الصورة يجعل نقص وضعف جمعيات حماية المستهلكين، قوة لصالح المهنيين والمنتجين، لقلة الرقابة على منتجاتهم هذا من جهة، ومن جهة أخرى تجعل المستهلك وحيدا في مواجهة الصراعات والمخاطر التي تواجهه سيما في الآونة الأخيرة التي تشهد توعا هائلا في المنتجات التي لم يتم دراستها مخبريا على المدى البعيد والتي قد تكون عواقبها وخيمة على المستهلك والمجتمع الجزائري ككل[2].

وما يسوغ للمستهلك عند فشل أو تقصير لدور الجمعيات إلا أن يلجأ إلى القضاء، وأول إشكال يطرح في هذا الصدد هو: هل القضاء مختص بالنظر في هذا النوع من النزاعات؟ خاصة وأن معظم العقود الالكترونية تتم مع دول أجنبية، و بالرجوع إلى قواعد الاسناد في التشريع الجزائري نجد المشرع الجزائري يحترم إرادة الأطراف[3]، إذ يعتبرا مبدأ دوليا لخضوع العقود لقانون الإرادة، وفي مجال التجارة الالكترونية صار من المألوف إدراج بند في العقد يحدد الاختصاص القضائي في حالة النزاع ، وفي حالة عدم تحديد ذلك يؤخذ بما يسمى بالاختيار الضمني، فلو أبرم العقد الالكتروني مثلا في الجزائر وتم التنفيذ والتسليم بالجزائر، وكان محل العقد بالجزائر، فتكون إرادة الأطراف متجهة ضمنيا لتخويل الاختصاص للقضاء الجزائري في حالة النزاع[4].

---

[1] - فهيمة ناصري، جمعيات حماية المستهلك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق فرع قانون ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة بن يوسف بن خدة الجزائري، تمت مناقشتها في 2004، ص 08.

[2] - فهيمة ناصري، جمعيات حماية المستهلك، المرجع السابق، ص 23.

[3] - ق.م.ج المادة 18 المعدلة:" يسري على الالتزامات التعاقدية، قانون المكان المختار من المتعاقدين، إذا كانت له صلة حقيقة بالمتعاقدين أو بالعقد.
وفي حالة عدم إمكان ذلك يطبق قانون الموطن المشترك أو الجنسية المشتركة.
وفي حالة عدم إمكان ذلك، يطبق قانون محل الابرام.
غير أنه يسري على العقود المتعلقة بالعقار، قانون موقعه."

[4] - بن غرابي سمية، عقود التجارة الدولية ومنهج تنازع القوانين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق بجامعة مولود معمري تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2009، ص 106.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

ما يجب على المستهلك الالكتروني عند وصول النزاع إلى القضاء إثبات العقد الالكتروني؛ فالعقد الالكتروني يتم كما هو متعارف عليه عن طريق تبادل البيانات بين المنتج والمستهلك، وتنتهي العملية بالوصول إلى اتفاق، يتخذ شكل العقد الالكتروني الذي يتضمن كتابة الكترونية تتضمن بيانات الأطراف والمنتج، وكذا التوقيع الالكتروني والتي تشكل رموزا وأرقاما ،والتقاء الكتابة والتوقيع الالكترونية يشكلان محررا الكترونيا، ولكي يأتي هذا المحرر أكله ويرتب كامل آثاره لابد من توثيقه[1].

ألزم التوجيه الأوروبي رقم 93 لسنة 1999 الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي بالترخيص لإنشاء جهات خاصة معتمدة تتولى عملية التوثيق الالكتروني، هذه العملية تتضمن إصدار شهادات تثبت استيفاء التوقيع الالكتروني للشروط اللازمة، ليتم الاحتجاج به على الغير، وقد سارعت بعض الدول العربية لإنشاء هذه الجهة، كالمشرع التونسي الذي نص قانون المبادلات والتجارة الالكترونية التونسي، على اعتبار هذه الجهة مؤسسة عامة تتمتع بالذمة المالية. كما تطرق القانون المصري لهذه الجهات ونص قانون التوقيع الالكتروني المصري رقم 15 لسنة2004 في المادة 19فقرة ب، على إنشاء هيئة تنمية صناعة التكنولوجيا والمعلومات، تتولى وضع القواعد الفنية والإدارية والمالية، والضمانات الخاصة بإصدار التراخيص اللازمة لمزاولة أنشطة خدمات التوقيع الإلكتروني، وغيرها من الأنشطة في مجال المعاملات الإلكترونية، وتكنولوجيا المعلومات[2].

أما في التشريع الجزائري وبالرغم من تطرق المشرع إلى التوقيع الالكتروني في القانون المدني، وذلك في تعديله لسنة 2005[3]، وبالرغم من مساعي الدولة الجزائرية في مسايرة الركب الأوروبي، إلا أنه ولحد اليوم لا يوجد في الجزائر هذا النوع من الهيئات على أمل إنشائها في المستقبل القريب، وذلك لأنها ثغرة قانونية وباب مفتوح يتمكن المنتجين الذين يعرضون السلع بواسطة المواقع الالكتروني، من القيام بعمليات الخداع والنصب بالوسائط الالكترونية.

وبالرغم من أن عمليات الخداع والنصب جريمة قائمة في التشريع الجزائري وتمكن المستهلك من متابعة الجناة والمطالبة بالتعويض[4]، إلا أن الأمر يصعب في مجال العقود الالكترونية خاصة في غياب جهات معنية تتكفل بالتحقق من هوية الأشخاص الكترونيا قبل التورط معهم والتعامل بأموال لصالح شركات منتجة قد تكون وهمية.

هذه الحلقة المفرغة بالرغم من أنها تحول مسؤولية المنتج من مدنية إلى جنائية، إلى أنه وفي غياب وسائل التنفيذ والتحقيق الالكتروني يجعل المستهلك الالكتروني الجزائري في وضع هش في تعاملاته الالكترونية واقتناء الحاجات الالكترونية.

---

[1] - يحي يوسف فلاح حسن، المرجع السابق، 70.

[2] - مخلوفي عبد الوهاب، المرجع السابق، ص226.

[3] - ق.م.ج المادة 323 مكرر1 :" يعتبر الإثبات في الشكل الالكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق، بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها."

[4] - المادة 372 من قانون العقوبات الجزائري

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

كما قد يتفق الطرفان في العقد الالكتروني على تخويل جهة معينة تتولى عملية القضاء والفصل في المنازعات بين المستهلك والمنتج التحكيم الالكتروني، وتكون على وجه الخصوص في عقود التجارة الالكترونية ، وما التحكيم الالكتروني إلا وسيلة لجأت لها معظم التشريعات في حل نزاعاتها الداخلية والخارجية، فبالرغم مما يؤخذ على هذا النظام من كونه قد يفضح أسرار المنتجين عند إفشائه للأسرار و الذي قد يستغل من طرف الجهات المنافسة[1] ، كما أن القانون المختار للفصل بشأن التحكيم قد لا يتلاءم والقوانين الداخلية سيما في عقود الاذعان التي تحدد شروط العقد مسبقا، ورغم هذه العيوب يبقى التحكيم الالكتروني الوسيلة المثلى لحل النزاعات لسرعة الفصل في النزاع، والذي قد يأخذ أمام القضاء العادي مدة طويلة للفصل وتعويض المستهلك المتضرر، ناهيك عن كفاية المحكمين الفاصلين في النزاع، كما أن من شأن هذا النظام أنه يقلل من التكاليف [2].

لقد تدخل المشرع الجزائري في قانون المالية لسنة 2018 وجاء في المادة 117 من القانون الذي دخل حيز التطبيق "يمنع شراء العملة الافتراضية وبيعها وحيازتها"؛ فالمشرع بهذه المادة أحدث جدلا واسعا بين الأوساط الفقهية، فمن ناحية المشرع يحمي المعاملات الالكترونية ويعتد بالتوقيع الالكتروني، ومن ناحية أخرى يمنع التعامل بالعملة الرقمية، للتوضيح العملة الافتراضية أو الرقمية هي تلك التي يستعملها مستخدمو الانترنيت عبر الشبكة العنكبوتية، وهي تتميز بغياب الدعامة المادية كالقطع والأوراق النقدية، وعمليات الدفع بالصك أو بالبطاقة البنكية"

هذا النوع من الدفع يتماشى ومتطلبات العصر من ضرورة توفر السرعة والائتمان اللذان أصبحا شريان الحياة التجارية والمشرع تطرق للعملة الرقمية لأنها دخلت فعلا السوق الجزائرية وبدأ التعامل بها خاصة مع انتشار العديد من العملات الرقمية العالمية مثل bitcoin وعملة . onecoin

ما يؤخذ عن المشرع الجزائري أنه أراد أن يساير المجلس الاقتصادي الأوروبي الذي منع نوع من العملات الرقمية وهي العملات التي لا تمتلك ما يعرف ب KYC والمقصود بها بالإنجليزية KNOW YOUR CUSTOMER "اعرف زبونك" وهي مجموعة من المعلومات التي تعرف بصاحب الحساب الذي يتعامل بالعملة الرقمية، فيوجد صنفان من العملات الرقمية في العالم منها ما لا يحتوي على KYC وهو ما يصبو إليه المشرع الجزائري إلى منع التعامل بين أشخاص لا نستطيع تحديد هوياتهم بالتالي يكون المستهلك قد جازف بهذه المعاملة والعقد الالكتروني كونه لا يعلم مع من يتعامل ومن أمثلة هذا النوع من العملات عملة bitcoin لأن هذا النوع من العملات يزيد من احتمال تداولها بين تجار يتاجرون في السلاح أو أشياء محضورة من

[1] - خليفي سمير، حل النزاعات في عقود التجارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولودي معمري، تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2010، ص155.

[2] - بوديسة كريم، التحكيم الالكتروني كوسيلة لتسوية منازعات عقود التجارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولودي معمري تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2012، ص24.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

التعامل دوليا وهذا ما دفع المجلس الاقتصادي الأوروبي منع التعامل بها واقتنائها للقضاء على الإرهاب وانتشاره في أوروبا.

بينما العملة التي تشتمل علىKYC فلا يمنع من التعامل بها لأن المتعاملين معروفين بحسابات رقمية تحمل هوياتهم وصورهم وكل البيانات اللازمة، من أمثلة هذا النوع من العملات عملة onecoin التي تتماشى وأسس الحياة التجارية.

ويضاف كتوصية في الخاتمة أنه على المشرع أن يتدخل ليكون أكثر تفصيلا لأن العملات الرقمية التي تملك ما يعرف ب KYC فهي تسهل عملية الدفع الفوري من المستهلك للمنتج مباشرة دون أوساط كالبنك مثلا، كما أن الدفع يكون في كل الأوقات ما يصبح أكثر مرونة في المعاملات على عكس البنوك التي تفتح وتغلق في أوقات محددة، إضافة إلى أن التعامل بالعملة الرقمية شبه مجاني بمبلغ رمزي يتوجه إلى الشركة التي تمثل العملة الرقمية مقارنة بالبنوك التي تأخذ نسبة كبيرة عن المعاملات التي تتم بواسطتها.

خاتمة:

وضع المشرع الجزائري ترسانة من القوانين التي تهدف على وجه خاص حماية المستهلك، ولكن هذه النصوص القانونية تحتاج إلى تنقيح، خاصة بعد ظهور المستهلك الالكتروني وانتشار العقود الالكترونية ونخلص في هذا الموضوع إلى عدة نقاط قانونية:

1- قرر المشرع الجزائري على غرار سائر التشريعات العربية عدة ضمانات للمستهلك الالكتروني كونه الحلقة الضعيفة في العلاقة التعاقدية عبر الانترنت، ومن الضمانات ما هو سابق على التعاقد كحق المستهلك في الاعلام بل وألزم المشرع الجزائري أن يتم ذلك بواسطة اللغة العربية لتمكين المستهلك الالكتروني من معرفة كل مكونات المنتوج.

2- أقر المشرع الجزائري في قانون حماية المستهلك وقمع الغش حق الضمان للمستهلك ويشمل الضمان ضمان العيوب الخفية وضمان العمل بالنسبة لبعض الأجهزة، وضمان المطابقة، بل يحق للمستهلك الالكتروني ضمان أمن المنتوج .

3- شددت بعض التشريعات في حماية المستهلك لدرجة أن بعضها وضع قوائم من الشروط التي إذا تخللت العقد اعتبرت باطلة، كالمشرع الفرنسي.

4- زيادة على حق المستهلك في الحماية من الشروط التعسفية يحق للمستهلك الالكتروني في العدول عن العقد إذا أدرك آثار العقد الالكتروني ويتحمل مصاريف رد المبيع إلى المنتج، على أن يلتزم هذا الأخير برد المبلغ للمستهلك.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

5- من آليات حماية المستهلك تحميل المنتج المسؤولية على المنتجات المبيعة الكترونيا بغض النظر عن مصدر المسؤولية سواء كان عيبا في المنتوج أو كونه مقلدا أو غير مطابق للمواصفات التي تم نشرها على الموقع الالكتروني.

6- تطرق المشرع الجزائري إلى اتفاقات المسؤولية وذلك على خلاف المشرع الفرنسي، ونص على إمكانية التشديد أو التخفيف من المسؤولية، بل واعتبر المشرع الفرنسي أن كل اتفاق يقضي بالإعفاء أو التخفيف من المسؤولية يقع باطلا.

7- إن دور جمعيات حماية المستهلك في الجزائر جد ضعيف وحتى إن نشطت تبقى قليلة بالمقارنة مع عدد المستهلكين في الجزائر، مما يفتح مجال للمنتجين لخداع المستهلكين.

8- على المستهلك الالكتروني إثبات العقد الالكتروني، وفي غياب جهة رسمية تشرف على التحقق من هوية المتعاملين الالكترونيين في الجزائر، يضع المستهلك الالكتروني الجزائري في دائرة الخطر فيصبح معرضا للخداع، ووحيدا في مواجهة التحديات والمخاطر التي يقدم عليها البعض من خلال التسوق عبر الانترنت.

9- التحكيم الالكتروني أنجع وسيلة للفصل في المنازعات التي تقع بين المستهلك والمنتج الذي يعرض السلع عبر الوسائط الالكترونية، كما يساهم في إيجاد حلول مباشرة وسريعة سيما بالنسبة للمستهلك المتضرر.

وبناء على ما تقدم نقول: إنه رغم مجهودات الجزائر في حماية المستهلك، من خلال سن مجموعة من القوانين مرتبطة بالمستهلك بشكل مباشر أو غير مباشر، ورغم محاولاته لمسايرة الركب الغربي من خلال تعميم استخدام الوسائل الالكترونية واستخدامها من قبل المستهلكين، إلا أنه يجب أن تفعل هذه القوانين لتوفير أكبر ضمانة وحماية للمستهلك الالكتروني بدءا من تأسيس جهات رسمية تشرف على عملية التحقق من هوية الأطراف والتأكد من التواقيع الالكترونية الخاصة بالأشخاص طبيعيين كانوا أو معنويين.

كما يجب على المستهلك الجزائري بشكل خاص أن يكون أكثر تفطنا في وقت شهد رزنامة من المنتوجات التي لم يتم اختبارها بعد، كما أن تهاون المستهلك الالكتروني في إنشاء جمعيات خاصة مخصصة لحماية المستهلك بوجه عام والمستهلك الالكتروني بشكل خاص، قد يجعله وحيدا في مواجهة التحديات والآثار التي ترتبها العقود الالكترونية خاصة في غياب الجهات الرسمية التي تشرف على مراقبة هوية الأشخاص المتعاقدين الكترونيا.

قائمة المراجع

أولا النصوص القانونية:

1 - قانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش
2 الأمر رقم 75-58 المرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم
3 مرسوم266/90 المؤرخ في 09/15/ 1990المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات.

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

ثانيا الفقه:

1 - جمال زكي اسماعيل الجريدلي، المسؤولية المدنية الناشئة عن بيع السلع المقلدة عبر الانترنت، دراسة مقارنة بين الفقه الاسلامي والفقه القانوني، مكتبة الوفاء للنشر، الطبعة الأولى لسنة 2011 .

2 - محمد أحمد عبد الحميد أحمد، الحماية المدنية للمستهلك التقليدي والالكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، طبعة 2015 .

ثالثا الرسائل العلمية

1 - أسامة عبد العليم الشيخ، مجلس العقد وأثره في عقود التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، طبعة 2008 .

2 - بشار محمود دودين، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الإنترنت، وفقا لقانون المعاملات الالكترونية وبالتأصيل مع النظرية العامة للعقد في القانون المدني، دار الثقافة للنشر والتوزيع لسنة 2006 .

3 - بوديسة كريم، التحكيم الالكتروني كوسيلة لتسوية منازعات عقود التجارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولودي معمري تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2012 .

4 - جرعود الياقوت، عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص العقود والمسؤولية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، تمت مناقشتها في 2002 .

5 - خليفي سمير، حل النزاعات في عقود التجارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولودي معمري، تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2010 .

6 - شعباني حنين نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص المسؤولية المهنية، بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة مولود معمري تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2012 .

7 - شعشوع كريمة، الالتزام بأمن المنتوج، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون علاقات الأعوان الاقتصاديين المستهلكين، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة وهران، تمت مناقشتها في 2014 .

8 - عجالي بخالد، النظام القانوني للعقد الالكتروني في التشريع الجزائري، دراسة مقارنة،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون، بكلية الحقوق والعلوم السياسية، بجامعة مولود معمري بجامعة تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2014 .

9 - غدوشي نعيمة، حماية المستهلك الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ، تمت مناقشتها في 2012 .

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04

10 - فهيمة ناصري، جمعيات حماية المستهلك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق فرع قانون ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة بن يوسف بن خدة الجزائري، تمت مناقشتها في2004 .

11 - كعبش عبد الوهاب، الصحافة عبر الانترنت وحقوق المؤلف، شهادة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص الملكية الفكرية، بكلية الحقوق جامعة الجزائر، تمت مناقشتها في 2007.

12 - مخلوفي عبد الوهاب، التجارة الالكترونية عبر الانترنت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الحاج لخضر بباتنة.

13 - - مرزوق نور الهدى، التراضي في العقود الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص مسؤولية مهنية، ب كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة مولود معمري تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2012.

14 - معزوز دليلة، الضمان في عقود البيع الكلاسيكية والتقليدية،(ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفية، دراسة مقارنة)، رسالة الدكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، تمت مناقشتها في 2014.

15 - يحي يوسف فلاح حسن، التنظيم القانوني للعقود الالكترونية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، بكلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، في نابلس فلسطين، تمت مناقشتها في 2007.

رابعا:الأحكام القضائية:

-1- قرار المحكمة العليا، رقم 21830، المؤرخ في 07/01/ 1981، المجلة القضائية، عدد خاص، لسنة 1982.

خامسا المجلات

1 - دليل المستهلك الجزائري، معد من قبل وزارة التجارة، تم نشره من قبل وزارة التجارة سنة 2012.

سادسا المراجع باللغة الأجنبية.

[1] - Art 1602 Code civil français : « Le vendeur est tenu d'expliquer, clairement, ce à quoi il s'oblige»

تاريخ الإرسال: 2018/03/14 تاريخ القبول: 2018/05/23 تاريخ النشر: 2018/06/04