

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of High Education and Scientific Research

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

University of Mohamed el Bachir el Ibrahimi-Bba

كلية الحقوق والعلوم السياسية

Faculty of Law and Political Sciences



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في الحقوق

تخصص: قانون الأنترنت والإعلام آلي

الموسومة بـ

حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية في التشريع الجزائري

إشراف الدكتورة:

*د. بريش ريمة

إعداد الطلبة :

• خضور يحي رضوان

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة	الأسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر - ب -	بلقسام مريم
مناقشا ومنتحنا	أستاذ مساعد - ب -	مهاوي سارة
مشرفا	أستاذ محاضر - أ -	بريش ريمة

السنة الجامعية 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's democratic republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



Ministry of higher education and scientific research
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريش
University Of Mohamed Al-Bashir Al-Ibrahimi - BBA
كلية الحقوق والعلوم السياسية
Faculty of Law and Political Sciences

إذن بالإيداع

أنا الممضي أسفله الأستاذ : بريس ريمة

الرتبة : أستاذة محاضرة

المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـ : حماية المستهلك في مجال الخدمات

الإلكترونية في التشريع الجزائري

من إعداد :

الطالب الأول : شهنوري ريمون

الطالب الثاني : /

أوافق على إيداع الطالب (الطالبين) لمذكرة التخرج لدى الإدارة من أجل برمجتها للمناقشة.

إمضاء الأستاذ المشرف



ملحق بالقرار رقم 1082... المؤرخ في 27 ديسمبر 2020
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(الطالب الأول)

أنا الممضي أسفله.

السيد(ة): **فهورين رهنون** الصفة: طالب. أستاذ. باحث **طالب**
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 100664203. والصادرة بتاريخ: 2016/04/18. **برج العدير**
المسجل(ة) بكلية / معهد الحقوق والعلوم السياسية. قسم **ماستر إعلام آلي وإنترنت**
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج. مذكرة ماستر. مذكرة ماجستير. أطروحة دكتوراه).
عنوانها: **حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية في**
التشريعية الجزائرية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2020/06/09

توقيع المعني (ة)

برج العدير
مجلس رئيس المجلس الشعبي البلدي
- وبفويض منه -
بورنان الشريف العيد

كلمة شكر

أحمد الله تعالى وأشكره على توفيقه وفضله بتيسير
إتمام هذا البحث.

أوجه شكري الجزيل والخالص إلى الأستاذة " بريش ريمة " على الإشراف الكامل طيلة
إعداد هذه المذكرة بالإضافة لتشجيعاتها المتواصلة ومثابرتها في تدريسي.

أتوجه بالشكر لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق...الأصدقاء الأوفياء
ورفقاء السنين و أصحاب الشدائد و الأزمات
إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة ، عائلتي

كما أتقدم بالشكر لكافة الطاقم التربوي في كلية الحقوق من أساتذة، عمال
وإداريين.

والحمد لله رب العالمين.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم ، بسم الله الواحد الأحد ، الفرد الصمد ،

لم يلد ولم يولد ولم يكن له شريك أحد.

أحمدك ربي حمدا لا بلاغ لمنتهاه وأصلي وأسلم على سيدنا محمد

من أحبه ربه واصطفاه.

من قال أنا لهانالها وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

إلى من كلل العرق جبينه و علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار

إلى من بذل الغالي والنفيس واستمدت منه قوتي واعتزالي بذاتي

(والدي)

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها

إلى العظيمة التي طالما تمننت أن تقر عينها برؤيتي في يوم كهذا

(والدتي)

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها إلى خيرة أيامي و صفوتها

(إخوتي)

إلى الجندي المجهول الذي لطالما كان معطاء كريما داعما و سندا لي منذ طفولتي....

" يحي رضوان "

مقدمة

لقد شهد العالم تحولاً هائلاً في مجال التجارة حيث انتقلت من إجراءات طويلة ومعقدة ووقت أكبر إلى دقائق معدودة عبر بوابة التجارة الإلكترونية في عصر المعلوماتية. وهذه التجارة لا تختلف عن جوهر التجارة التقليدية إلا أنها تتميز عنها بوسيلة إبرام العقد الذي يتم عبر شبكة الاتصال الإلكتروني، هذه الوسيلة تحقق من المزايا ما تحققه الوسائل التقليدية في إبرام العقود، ولعل أبرز هذه المزايا سرعة إبرام العقود، حتى أضحت التجارة الإلكترونية ميداناً لعدد كبير من العلاقات القانونية، من بين هذه العلاقات نجد علاقة التاجر المحترف بالمستهلك الإلكتروني.

وعلى الرغم من فوائدها الكثيرة إلا أن التجارة الإلكترونية ليست خالية من المساوئ، فإذا كان التاجر المحترف قادراً على أن يقرر هذه المساوئ ويتصرف بما يجنبه ضررها، فإن المستهلك الإلكتروني كونه غير محترف قد لا يستطيع دفع الضرر عنه، كما أن قلة خبرة هذا الأخير وضعف مركزه الاقتصادي بالقياس إلى مركز التاجر المحترف قد يؤديان إلى عدم توازن العقد المبرم بينهما، ولا يعد مثل هذا الأمر مقبولاً، ومن هنا طرحت فكرة إحاطة المستهلك الإلكتروني بالحماية القانونية. ولذلك طرحت فكرة إحاطة المستهلك الإلكتروني بالحماية القانونية، وتدعو حماية المستهلك في مجال التعاقد الإلكتروني ضرورة إحاطته بالضمانات القانونية الكفيلة بتأمين اختياره للسلع والخدمات المعروضة على الخط، ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمنتجات الرقمية كبرامج الحاسوب، قواعد البيانات، البيانات الرقمية، فضلاً عن الخدمات الرقمية التي تعد أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أين أضحت محلاً للتعاقد عبر شبكة الأنترنت.

أولاً: أهم الدراسات السابقة

- أطروحة دكتوراه بعنوان: حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة من إعداد الدكتور زعبي عمار، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بسكرة، 2013.

- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام بعنوان: الحماية الجنائية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2017.

ثانياً: أهمية الموضوع

تتبع أهمية هذه الدراسة في كونها تناقش موضوعاً هاماً ذا صلة مباشرة بحياة المستهلكين في عصر التكنولوجيا الرقمية، منها نسعى إلى تسليط الضوء على حاجة المستهلك للخدمات الرقمية التي تقدم عبر شبكة الأنترنت كالخدمات السياحية والمصرفية والتأمين وبيع تذاكر الطيران والحجز في الفنادق والتعليم عن بعد، الاستشارات القانونية والطب والشرعية عن بعد، تحميل مختلف تطبيقات برامج الحاسب الآلي والخدمات المصرفية الرقمية، التي تعني خدمات الدخول عن طريق الأنترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول إلى الحسابات والخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الأمر الذي دفعه إلى الإقبال علىها ضمن البيئة الرقمية، حيث تمكنه من القيام بعدة خدمات من خلال شبكة الأنترنت دون الحاجة إلى الذهاب إلى مركز أداء الخدمة، الأمر الذي يدفعه إلى الدخول في علاقات من خلال مواقع إلكترونية قد تكون وهمية، مما ينجر عنه تعرضه للاحتيال والخداع باعتباره الطرف الضعيف في المعاملات الاقتصادية، لذا تطلب الأمر حمايته من كل ما من شأنه أن يضر بمصالحه الاقتصادية، التي تتأثر بشكل مباشر عند تخلف أي

عنصر من عناصر الخدمة بشكل يوازى الثمن الذي قام بدفعه كمقابل لها، فضلا عن افتقاره للثقافة الرقمية والتعامل الحوىط مع الشبكة، فجهل المستهلك بمجال المعلوماتية هو الذي جعل المهني "المورد الإلكتروني" في عقود الاستهلاك الرقمي مدىّن بالإعلام للمستهلك.

ويعتبر موضوع حماية المستهلك في قانون 05/18 من أهم المواضيع التي تحتاج إلى البحث والتفصيل بسبب حدائته، وقلة الدراسات المتعلقة به.

ثالثا: أسباب إختيار الموضوع

الأسباب الذاتية:

- الشغف المتزايد بالموضوع والفضول حوله.

- ارتباط الموضوع بالحياة العلمية وكذا الحياة العملية

الأسباب الموضوعية:

- المساهمة في إيجاد حلول للمشاكل التي تعاني منها الجزائر في إطار التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك الإلكتروني بدرجة الأولى.

- الوقوف على كافة الجوانب القانونية والتطبيقية الخاصة لحماية المستهلك الإلكتروني وذلك بتعرف على نطاق الحماية.

- خطورة المعاملة في مجال التجارة الإلكترونية وكذا المخاطر التي يتعرض لها المستهلك وكيفية حمايته ووقايته منها.

رابعاً: أهداف الدراسة

- البحث عن الكيفيات والوسائل التي سخرها المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري من أجل إحاطة المستهلك بالحماية من كل خطر قد يسببه التسوق الإلكتروني في مجال الخدمات الإلكترونية.
- معرفة مدى خروج المشرع الجزائري عن قوقعة الحماية التقليدية للمستهلك ومسايرته للتطور الماس بالتجارة.

خامساً: إشكالية الموضوع

في ظل التطور والتغير الحادث في التكنولوجيا المتسارعة، سمحت المعلوماتية في جانبها السلبي في الاعتداء على المستهلك الإلكتروني ألزم المشرع الجزائري بالتصدي لهذه الاعتداءات.

دفعنا موضوع دراستنا إلى طرح الإشكال الرئيسي التالي: إلى أي مدى راعت الآليات التي أقرها المشرع الجزائري لحماية المستهلك الإلكتروني في الخدمات الإلكترونية؟

تتفرع هذه الإشكالية الرئيسية للتساؤلات التالية:

- ما هو مفهوم حماية المستهلك والخدمات الإلكترونية؟
- ما هي أنواع الجرائم في مجال الخدمات التي يتعرض لها المستهلك الإلكتروني والجهات المسؤولة عن حمايته؟
- ما هي الآليات القانونية والإدارية لحماية المستهلك؟
- ما هي آليات الحماية الوقائية والقضائية لحمايته في مجال الخدمات الإلكترونية؟

سادسا: منهج البحث

اعتمدنا المنهج الوصفي وذلك بإبراز الصلة بين المفاهيم والجزئيات المتعلقة بحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية من أجل تبسيط الموضوع الذي يساعد على فهم الغموض بصورة أفضل والمنهج التحليلي بغرض التعمق في دراسة فحوى نصوص القانون 05/18 لاسيما ما تعلق منها بالأحكام الرامية لحماية مستهلك الخدمات الرقمية.

سابعا: صعوبات الدراسة

_ تعدد الجواني القانونية مما يتطلب تحليلا دقيقا وشاملا للقوانين والتشريعات ذات الصلة بموضوعنا حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية في التشريع الجزائري.

- قلة المراجع المتخصصة في موضوع بحثنا.
- كثرة النصوص القانونية والتنظيمية وتنوعها صعب من سهولة الإطلاع عليها بشكل دقيق.

ثامنا: تقسيم الدراسة

وللإجابة عن الإشكالية وفق منهجية علمية، تم تقسيم البحث إلى فصلين:

الفصل الأول: الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية

حيث يتضمن هذا الفصل مبحثين: المبحث الأول مفهوم حماية المستهلك والخدمات الإلكترونية، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى أنواع الجرائم التي يتعرض لها المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية والجهات المسؤولة عن حمايته.

الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

حيث يتضمن هذا الفصل أيضا مبحثين: المبحث الأول الآليات القانونية لحماية المستهلك، أما المبحث الثاني تم فيه تناول آليات الحماية الوقائية والقضائية للمستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

الفصل الأول:

الإطار القانوني لحماية المستهلك و الخدمات

الإلكترونية

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية.

الفصل الأول: الإطار القانوني لحماية المستهلك و الخدمات الإلكترونية

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أفرز واقعا جديدا في مجال المعاملات الاقتصادية والتجارية، بحيث تحولت المعاملات التجارية خاصة من طابعها التقليدي إلى طابع جديد يعتمد بالدرجة الأولى على وسائل الاتصال الحديثة، وهذا ما يسمى بالمعاملات الإلكترونية المعتمدة أساسا على شبكة الأنترنت في ظل الاقتصاد الرقمي. وفي الجانب القانوني للمعاملات التجارية تم الانتقال من العقود المبرمة بالطريقة التقليدية إلى العقود الإلكترونية، فلم يصبح الحديث عن المستهلك التقليدي فقط، بل شمل أيضا المستهلك الإلكتروني. 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.

وانطلاقا من هذه الأهمية لا بد من التطرق إلى الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية في:

المبحث الأول: مفهوم حماية المستهلك والخدمات الإلكترونية.

المبحث الثاني: أنواع الجرائم في مجال الخدمات التي يتعرض لها المستهلك والجهات المسؤولة عن حمايته.

الفصل الأول: الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية.

المبحث الأول: مفهوم حماية المستهلك والخدمات الإلكترونية

إن التحول الكبير في ميدان التعامل المالي نحو تنفيذها بالوسائل الإلكترونية والتي اتصفت بالعقود عن بعد، وبأنها عقود تخلق واقعا أوجب تنظيمه تنظيما قانونيا، مما فرض حتمية اهتمام التشريعات الحديثة بحماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، بسبب كون المستهلكين إلكترونيا هم الشريحة الأوسع نطاقا في ميدان هذا التعامل، وأيضا لأنه في الخدمات الإلكترونية يكون التعاقد عن بعد ولا يكون المنتج محل التعاقد بين يدي المستهلك.

في هذا المبحث سنتناول مسألة مفهوم حماية المستهلك موضوع المطلب الأول، كما يتطلب الأمر منا الوقوف على مفهوم الخدمات الإلكترونية موضوع المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم حماية المستهلك

تعد حماية المستهلك ترجمة فعلية للمفهوم المعاصر لحقوق الإنسان، ومن ثم وجود نصوص دستورية، ومفهوم عالمي لحقوق الإنسان يشمل كافة المجالات، وأن الإلتزام الفعلي بهذه الحقوق يتطلب حماية المستهلك كإنسان مواطن، ويتوفر ذلك بتوفير حياة آمنة له وكل أفراد أسرته، بحيث تكفل الدولة لهم حماية النفس والمال، وتوفر لهم حد أدنى من الحياة الكريمة فيحصلون على احتياجاتهم كمقابل للسعر العادل للمنتجات والخدمات التي تقدم لهم، دون أية أضرار صحية، وذلك كله إعمالا لمبدأ تحقيق أمن وفعالية المنتجات والخدمات. وعليه سنتناول هذا المطلب في فرعين، يتضمن الفرع الأول تعريف حماية المستهلك في التشريع وفي الشريعة الإسلامية، أما الفرع الثاني حقوق المستهلك.

الفرع الأول: تعريف حماية المستهلك في التشريع وفي الشريعة الإسلامية

بوجه عام ترتبط فكرة الحماية بالدرجة الأولى بالمستهلك باعتباره هو المعني بهذا المقصد الاستراتيجي الذي ترسم له الدولة السياسات العامة الهادفة إلى بناء منظومة تجارية تتمتع بقدر كبير من الممارسات الشفافة، لهذا سنعالج تعريف حماية المستهلك في التشريع وفي الشريعة الإسلامية.

أولاً: تعريف حماية المستهلك في التشريع:

حماية تشريعية: المقصود بها التشريعات والقرارات التنظيمية التي تصدر من السلطة التشريعية والجهات المختصة، وتهدف إلى حماية المستهلك كنتيجة لمتطلبات طرأت في المجتمع وتحتاج إلى التدخل التشريعي أو الوزاري تهدف لوضع الأسس والضوابط التي تمارس على أساسها الحماية الفعالة للمستهلك، وعليه فإن هذه الحماية هي حماية وقائية وذلك بإصدار التشريعات المرتبطة بجودة المنتج ومواصفاته بغرض توفير الأمن والسلامة للمستهلك.

ويقصد أيضا بالإطار التشريعي لحماية المستهلك في التشريع الجزائري مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية التي أقرها المشرع الجزائري في مجال حماية المستهلك حيث أصدر المشرع الجزائري في هذا الصدد قانون 03/09 الذي يتعلّق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم¹.

1 - قانون رقم 03/09، المؤرخ في 25 فيفري 2009، يتعلّق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، عدد 15، الصادر في 08 مارس 2009.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية.

كما أصدر المشرع الجزائري قانون ذو علاقة مباشرة بمجال حماية المستهلك وهو القانون رقم 05/18 الذي يتعلّق بالتجارة الإلكترونية¹، وذلك باعتبار أنه تضمن مجموعة من النصوص القانونية التي تحمي المستهلك الإلكتروني.

وترتبط على ذلك فإن تحقيق متطلبات هذه الحماية تستدعي التنسيق بين جميع الجهات القائمة على شؤون استهلاك وفق منظومة علمية وعملية تعمل على توفير الهياكل الأساسية لوضع سياسات حماية المستهلكين وتنفيذها.

ثانيا: تعريف حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية

لقد كفلت الشريعة الإسلامية الحماية للمستهلك من جانبيين:

الجانب الأول: حماية المستهلك من نفسه: وهي مقررة بآيات كثيرة منها قوله تعالى:

﴿وَالَّذِينَ إِذَا أَنفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ٦٧﴾ [الفرقان: 67]

وقوله تعالى: ﴿يَبْنِي َءَادَمَ خُدُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ٣١﴾

إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ٣١﴾ [الأعراف: 31]

الجانب الثاني: حماية المستهلك من غيره: مثل قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا

تَأْكُلُوا ءَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ ٢٩﴾ [النساء: 29] وقوله أيضا: ﴿وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ١ الَّذِينَ إِذَا

أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ٢ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ٣﴾ [المطففين: 1-3]

وقوله -صلى الله عليه وسلم-: "لَا يَحْتَكِرُ إِلَّا خَاطِيٌّ"، وقوله أيضا: "مَنْ احْتَكَرَ حَكْرَةَ يَرِيدُ

1 - قانون رقم 05/18، المتعلق بالتجارة الإلكترونية الجزائري، الجريدة الرسمية، عدد 28، الصادر في 30 ماي

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

أن يُغلي بها على المسلمين فهو خاطئ وقد برئت منه ذمّة الله ورسوله". وهناك أحاديث تحرم الغش منها: "من غشنا فليس منا والخديعة في النار"¹.

والحديث عن حماية المستهلك تشريعياً ودور الدولة في القيام بها، كون المستهلك أهم طرف في السوق إذ هو محور العملية الاقتصادية برمتها، ولذلك لا بد من توفير توازن المصالح بين كل أطراف هذه العملية: المستهلك والمنتج والتاجر، والحماية تهدف إلى تحقيق أمرين هما: حماية المستهلك من نفسه، وحمايته اقتصادياً. ولتوفير ذلك يجب أن تتصف الحماية بالعمومية والشمولية والدائمة.

وللاستهلاك منظوران أحدهما مادي والآخر قانوني:

الاستهلاك في منظوره المادي: يعني الفعل ذاته، أي استخدام المنتج والسلعة ذاتها، مثل: أكل برتقالة، ارتداء قميص، أو تناول الدواء.. الخ.

الاستهلاك في منظوره القانوني: فيقصد به كل تصرف قانوني يهدف للحصول على شيء أو خدمة لإشباع حاجة شخصية².

كما ترتبط كلمة حماية ارتباطاً وثيقاً بضمان الحقوق التي أُرقت للمستهلك حتى أضحي يعاني بشكل دائم من العديد من الأزمات الحادة، ولذلك فالمقصود بحماية المستهلك في هذه الدراسة هو توفير الأمان له بمعناه الشامل، أي بمعنى تحقيق مقومات الحد الأدنى من

¹ - أنور أحمد رسلان، الحماية التشريعية للمستهلك، مداخلة مقدمة في إطار ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون

المنظمة في جامعة الإمارات العربية المتحدة، يومي 6 و7 ديسمبر 1998 ص 1-2.

1 - أنور أحمد رسلان، المرجع نفسه، ص 3-4.

الحياة الكريمة من خلال تعظيم قدراته في التصدي للممارسات الضارة بمصالحه واتخاذ الإجراءات الكفيلة التي توفر له هذه الحماية إجمالاً في مختلف الاتجاهات¹.

وللحماية أساليب متعددة من بينها:

حماية اجتماعية وعلمية: وتكون بالتأكد من صحة الإعلانات عن المنتج بغض النظر عن وسيلة الإعلان مسموعة كانت أو مقروءة أو مرئية، وذلك لمكافحة الحيل والأساليب المختلفة والمضلة التي يلجأ لها المنتج، وتكون هذه الحماية باسئراط وجود شهادات أو نتائج وتحاليل عملية يفهمها الجمهور، أو الإحالة إلى جهات علمية موثوقة للتأكد من صحة البيانات أو النتائج عن المنتج، وذلك بشأن السلع التي تتعلق بأمن المستهلك كالكهرباء، ويكون أيضاً بتبصير الجهات العلمية المعنية للجمهور بنتائج الأبحاث المتعلقة بالمنتج، وكل ما يهم المستهلك، وتشديد الرقابة على منافذ الإنتاج والتوزيع في أنحاء البلاد².

الفرع الثاني: حقوق المستهلك

يعدّ مفهوم حماية حقوق المستهلك من المفاهيم المجتمعية المهمة، ويعرف بأنه كافة القوانين، والأحكام القضائية التي تهدف إلى تقديم الحماية لحقوق المستهلكين من التعرّض لأي من عمليات النصب، والاحتيال التي قد تواجههم من قبل بعض التجار، ويُعرف أيضاً بأنه مجموعة الضوابط الاجتماعية والأخلاقية التي تُفرض على كافة العاملين في

2 - عبد الله عبد العزيز الصعدي، الأهمية الاقتصادية لتشريعات المستهلك، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون التي نظمتها جامعة الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 06-07/12/1998، ص 2

1 - منيرة بلورغي، حركة حماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، عدد 4، الملتقى الدولي السابع عشر حول: المنعقد يومي 10/11/2017، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر، أبريل 2017، ص173.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

القطاعات التجارية، وتلزمهم باحترام كافة فئات المستهلكين، وتقديم السلع والخدمات لهم بأسلوب صحيح ومناسب.

بدأت فكرة حماية المستهلك* مع الرئيس الأمريكي جون كنيدي في 15 مارس عام 1962 عندما ألقى كلمته الشهيرة أمام الكونجرس والتي قال فيها: " إن كلمة مستهلك تشمنا كلنا ولذلك فهي تشكل أكبر مجموعة اقتصادية تؤثر وتتأثر بكل القرارات الاقتصادية العامة والخاصة، وبالرغم من هذا الثقل الكبير للمستهلك إلا أن صوته لا زال غير مسموعا ". ليتطور فيما بعد وتقوم الأمم المتحدة عام 1985 بتبني هذه الحقوق الأربعة وتضيف إليها حقوق أربعة، وقد اعتبر احمد إبراهيم عبد الهادي أن حماية المستهلك هي الفلسفة التي تتبناها مختلف المنظمات بالدولة نحو توفير السلع أو تقديم الخدمات للمستهلك بأقل تكلفة مادية وجسمانية ونفسية من خلال المتغيرات السائدة في الدولة، فيما يرى البعض الآخر أن حماية المستهلك هي مجموعة القواعد والسياسات التي تهدف إلى منع الضرر والأذى عن المستهلك، وكذلك ضمان حصوله على حقوقه. ويذكر تعريف آخر أن حماية المستهلك تعني الإجراءات اللازمة لحماية كل شخص يسعى للحصول على سلعة أو خدمة تهدف إلى إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية. وفي كل الأحوال موضوع حماية المستهلك اكتسب أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة برز مع وجود الضعف الإداري وانتشار الفساد في معظم دول العالم الذي أدى إلى خداع المستهلكين وتجهيزهم بسلع غير مطابقة للمواصفات، خاصة وأن المستهلك يمثل الطرف

* هذه الكلمة الشهيرة جاءت عن طريق الرسالة الخاصة التي بعثها الرئيس الأمريكي جون كنيدي إلى أعضاء الكونغرس وأعلن فيها أنه يجب وضع قوانين إضافية كي تستطيع الحكومة الفيدرالية تنفيذ التزاما اتجاه المستهلكين، وقد تضمنت هذه الرسالة مجموعة من الحقوق هي: حق الأمان، حق الحصول على معلومات كافية عن المنتجات التي يتم استهلاكها واستخدامها، حق الاختيار، حق سماع رأي المستهلكين " نقلا عن باسل يوسف محمد الشاعر " التدابير الاحترازية والتشريعية في حماية المستهلك في الفقه الاسلامي " دراسة مقارنة"، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الأردن، 2004 ص 54.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

الضعيف في العملية، بالإضافة أن الرغبة في الربح السريع دفعت بعض التجار والمنتجين ومقدمي الخدمات لإتباع أساليب غير مشروعة باستخدام وسائل الغش والخداع¹.

وحقوق المستهلك هي " ثمانية بعد أن أضافت الأمم المتحدة إلى ما تبناه جون كيندي في خطابه الشهير عام 1962، وثبتت هذه الحقوق عام 1985 وهي:

- حق الأمان².

- حق المعرفة *.

- حق الاختيار.

- حق الاستماع إلى آرائه.

وبعد ذلك بعث الرئيس جونسون عام 1964، والرئيس نيكسون عام 1969 برسائل حماية المستهلك لأعضاء الكونجرس الأمريكي يؤكد فيها مرة أخرى على ضرورة التأكيد على حقوق المستهلك وحمايته. وخلال عامي 1970-1971 قامت ماري جونز بالتعاون مع والف نادر وآخرون، بتوسيع منطقة حقوق المستهلكين حتى أصبحت مجموعة كاملة

1 - حسين شاهين، " حماية حقوق المستهلك العربي بين الواقع وآليات تطبيق القانون"، مداخلة في إطار الندوة العلمية حول حماية المستهلك العربي بين الواقع وآليات تطبيق القانون بالمركز العربي للبحوث القانونية والقضائية في جامعة الدولة العربية أيام 2-3-4 جوان 2014، ص2-3.

2 -بالتالي لا بد من سن قوانين تتعلق بالأطعمة والأدوية ومواد التجميل والسلع الأخرى التي لها علاقة بصحة الإنسان ورفاهية المستهلك، وبذلك توفر له الحماية ضد الأخطار الناتجة عن استخدام أو استهلاك سلعة معينة " نقلا عن باسل يوسف محمد الشاعر"، المرجع السابق، ص 55.

* ومن الأمثلة التي يمكن أن نتاح فيها المعلومات الكافية للمستهلك في هذا المجال:

- وضوح الأسعار والتركيز على ناحية تثبيت السعر، وكتابته بوضوح على السلعة المعروضة للبيع لتساعد المستهلك اتخاذ قراره بشكل سليم.

- تاريخ صلاحية السلعة " تاريخ انتهاء السلعة"، ويجب أن يثبت هذا التاريخ بوضوح على السلعة.

- المحتويات أو المركبات الداخلة في تركيب السلعة: يجب أن تثبت بوضوح على السلعة.

- توفير إعلانات تعطي معلومات صادقة وكافية عن السلع، لا بد أن يكون الإعلان صادقا وألا يحتوي على أي نوع من التضليل والخداع للمستهلك وأن يوفر المعلومات الكافية عن السلع المععلن عنها حتى يحقق المستهلك الاستفادة من هذه المعلومات في اتخاذ قرار الشراء السليم.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

من حقوق المستهلكين تصل إلى عشر حقوق، أربعة ذكرت سابقا، وستة حقوق أخرى هي:

- أن يحصل المستهلك على سلع تمتاز بجودة في التصميم ودقة في الأداء.
- أن يدفع المستهلك أسعارا عادلة ثمنا للسلع والخدمات الاستهلاكية.
- أن يحصل المستهلك على الاحترام والمعاملة الطيبة من مؤسسات الأعمال.
- أن تكون لسلع وخدمات المستهلك أية آثار بيئية ضارة.
- أن تتعامل مؤسسات الأعمال بسلع وخدمات تتفق مع عادات وقيم المجتمع.
- أن يسمع للمستهلك بتقديم الشكاوى المنطقية التي لها علاقة بالسلع والخدمات التي يشتريها المستهلك¹.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمات الإلكترونية.

إن التطوير السريع للثقافة التكنولوجية والاستخدام المكثف للمعاملات الإلكترونية يحتاج إلى مواكبة هذه التطورات، حيث إن إدخال التقنيات الحديثة كالمعاملات الإلكترونية هو ثورة حقيقة في التجارة الإلكترونية، لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل التجاري وفاعليته وأدائه، لذلك كان لابد من بذل جهودات كبيرة في سبيل إنجاز الأعمال ذات المتطلبات الكثيرة في وقت قصير وبدقة عالية.

وإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المستفيدين متعددة ومتجددة باستمرار فإن التغيير والتطوير لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات الجديدة.

1 - باسل يوسف محمد الشاعر، المرجع السابق، ص 57-58.

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية.

ومن هنا تبرز الحاجة إلى الخدمات الإلكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية باعتبارهم منظومة متكاملة وفضاء رقمي يعبر كل منهما فيه عن الآخر.

وعليه سيتم التطرق إلى تعريف وخصائص الخدمات الإلكترونية في الفرع الأول، وإلى أنواعها في الفرع الثاني.

الفرع الأول: تعريف وخصائص الخدمات الإلكترونية

من بين التعريفات الواردة لتحديد مفهوم الخدمات الإلكترونية ما يلي:

الخدمات الإلكترونية تعرف بـ: " تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها " .

وتعرف أيضاً بأنها: " إجراء الكثير من المعاملات كلياً أو جزئياً عبر الانترنت " ¹.

ويرى كل من ريست ولمو (Lemon et Rust 2001) أن الخدمات الإلكترونية تعرف في إطارها الواسع على أنها " تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الأنترنت " ².

كم ينظر للخدمات الإلكترونية سواء كانت في شكل التعليم الإلكتروني أو البنوك الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية بأنها: " تقديم الخدمات للجمهور بهدف تيسير الأعمال

1 - نورة الhezani، الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2008، ص 49.

2 - بشير العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي استراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص 64.

الفصل الأول:.....الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

وحفظ الوقت واستثماره وتحقيق رضا الجمهور ومواكبة التطور العلمي والبحث عن القيمة المضافة والجودة العالية".¹

مع الإشارة إلى أن الخدمات الإلكترونية ممارسات لا تحقق بذاتها المفهوم الدقيق لإنتاج المعرفة، ومن ثم تحقيق الثروة المادية، بينما يقوم اقتصاد المعرفة على مبدأ إنتاج المعرفة بهدف تحويلها لسلع وخدمات لتحقيق الثروة والمنافع الاقتصادية الأخرى.

وبالتالي يمكن القول إن كل الخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني خاصة عبر الانترنت تعد خدمات إلكترونية، وفي إطارها يمكن أن تتم كل التعاملات عن بعد، كما يمكن أن يتم التعامل عن بعد بشكل جزئي، أي في بعض الإجراءات دون الأخرى، وهذا بهدف الاقتصاد في الوقت، الجهد، التكاليف وتحقيق رضا العميل.²

تعرف الخدمات الإلكترونية، على أنها تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.

- هي مجموعة خدمات يتم إنتاجها، أو توفيرها، أو استهلاكها من خلال استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات مثل الأنظمة القائمة على الإنترنت والحلول المتنقلة.

- عرف الخدمات الإلكترونية على أنها التفاعل عبر الإنترنت، أو زيادة الاتصال عبر الإنترنت بين الهيئات الحكومية العامة والمحلية، والمشاركة المباشرة في اختيار مديري الحكومة المحلية في المستقبل.

3 - خالد الحشاش، الاقتصاد المعرفي: الثروة المستدامة، طبعة 1، دار الكتاب الحديث، مصر، 2015، ص 289.

1 - بوراس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد علي معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، عدد 13، الجزائر، ديوان الطبع والنشر، ص 57-58.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

-الخدمات الإلكترونية، عبارة عن نموذج برمجي يمكن الحساب من نظير إلى نظير في بيئات موزعة على أساس مفهوم " الخدمة " كجزء مستقل من التعليمات البرمجية المنشورة في الشبكة.

تعد الخدمات الإلكترونية التسليم الإلكتروني للمعلومات والبرامج والخدمات الحكومية، ويحدث هذا غالبًا، ولكن ليس دائمًا، عبر الإنترنت¹.

- تشير الخدمات الإلكترونية إلى الأعمال أو الجهود أو العروض التي يتم تقديمها بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تعتبر الخدمات الإلكترونية، تقديم الخدمات الحكومية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الإنترنت ومراكز الاتصالات، وغيرها.

تعرف الخدمات الإلكترونية على أنها خدمة العملاء القائمة على الإنترنت وخدمات إدارة الحسابات عبر الإنترنت وبالتناوب كمفهوم شامل يركز على الخدمة.

تصف الخدمات الإلكترونية استخدام التسليم الإلكتروني للمعلومات، والبرامج وكذلك الخدمات الحكومية، وهذه الخدمات متوفرة على الإنترنت 24 ساعة طوال أيام الأسبوع².

تشير أيضًا إلى تقديم الخدمات الإلكترونية (ESD) وتعبير مثل مركز الخدمة الشامل الذي يتم تلبية احتياجات المواطنين من خلال اتصال واحد مع الحكومة، ويتمثل التحدي الاستراتيجي في تقديم خدمات عالية الجودة للمستخدمين وفعالية التكلفة³.

2 - بشير العلق، المرجع السابق، ص 64.

1 - نورة ال هزاني، المرجع السابق، ص 50.

2 - خالد الحشاش، المرجع السابق، ص 290.

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

تعد الخدمات الإلكترونية، تكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات إلكترونياً، حيث تتمثل العوامل التي تساهم في التعريف السياقية للخدمات الإلكترونية في قدرة المنظمات المختلفة على توفير الوصول إلى المعلومات والخدمات للجمهور عبر تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والتي تعد بتقديم خدمة محسنة للجمهور.

تشير الخدمات الإلكترونية إلى تحسين تقديم الخدمات العامة للمواطنين من خلال منصات إلكترونية متعددة¹.

إن أهم الخصائص المميزة للخدمات الإلكترونية هي القدرة على الوصول والتبنيه وسرعة التحديث، حيث ان التطور السريع الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة بالنسبة للهواتف النقالة، وطَّد العلاقة بين المنظمات المقدمة للخدمات والعملاء وهذه الخصائص هي:

أولاً: القدرة على الوصول: أي القدرة على الوصول إلى الشخص أو المعلومات التي يحتاجها العميل في الوقت المناسب له، وتتم باتجاهين بين العميل والمؤسسة، وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، وتمكن هذه الخاصية العملاء والمنظمات من تحقيق الآتي:

1 - سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالتبادلات التجارية والمنتجات والخدمات التي يمكن الاستفادة منها².

2 - إمكانية الوصول إلى قواعد البيانات وفهارس المكتبات، وقراءة المطبوعات والكتب الإلكترونية والإعلانات.

3 - بوراس نادية، بوعشة مبارك، المرجع السابق، ص58.

1 - عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، طبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2015، ص102.

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

- 3 - إرسال العملاء معلومات حول اهتماماتهم بسلعة أو خدمة ما، وبالتالي تستطيع المؤسسات الاستفادة من التغذية العكسية وبحوث السوق.
- 4 - متابعة العملاء لمشترياتهم ووضعهم المادي وحساباتهم.
- 5 - البحث عن حلول ممكنة جديدة لأي مشكلة تواجههم والحصول على إجابات لتساؤلاتهم حول مختلف المسائل.
- 6 - المشاركة والانخراط في المجتمعات الافتراضية لإيجاد سوق للسلع والخدمات، أو لتسويق منتجاتهم وخدماتهم.
- 7 - توفير الوقت للبيع والشراء وإعادة الطلب.

ثانيا: القدرة على التنبيه: أي القدرة على توفير المعلومات المطلوبة أو التفاعل المنشود في الوقت المناسب تماما، وهذا من أجل تفادي شيء سلبي أو الانتفاع من شيء إيجابي، والتنبيه لوجود أشياء جديدة ينبغي الاهتمام بها، وتعود الآثار الإيجابية لهذه الخاصية على المنظمة والعملاء.

وهذه الخاصية تتطلب وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع، برامج مساعدة لمساعدة المستخدمين، توفر أداة بحث داخل محتوى الموقع، أدوات اتصال وتغذية راجعية بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة، الاتصال من خلال البريد الإلكتروني أو نماذج التقييم ونحوه والمقدرة على متابعة الطلبات ومعرفة أين وصلت.

ثالثا: سرعة التحديث: خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين وإدانة مصادر معلومات محدثة، من خلال تحديث المعلومات المستفادة من العملاء ومن التفاعلات التي تحدث بين العميل والمؤسسة بشكل متواصل، بتوقيت مناسب وبسرعة فائقة وهذا

الإلكترونية.

من شأنه أن يعزز كفاءة وفاعلية قواعد البيانات مما يضمن عليها قدرًا من الدقة والمصداقية والثقة.

كما يعبر عن هذه الخاصية بمدى حداثة المعلومات على الموقع، عدد مرات التحديث خلال فترة زمنية محددة ووجود تاريخ آخر تحديث¹.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات الإلكترونية

ساهم ظهور الانترنت واستخدامه من قبل الملايين من مختلف أنحاء العالم، في إبراز الخدمات الإلكترونية بمختلف أنواعها وانتشارها بشكل كبير بين الناس، حيث أصبحت معظم الجهات والمؤسسات تعتمد بشكل أساسي على تقديم خدماتها بشكل الكتروني حتى تصل بشكل أسهل وأسرع للمستخدمين، وسوف نقدم من خلال هذا الفرع أبرز أنواع الخدمات الإلكترونية في الآتي:

أولاً: التجزئة والجملة والتسويق عبر الأنترنت: البيع بالتجزئة الإلكتروني قد يتم بين الشركة والمستهلك أو بين الشركات مع بعضها، وذلك عبر المتاجر الإلكترونية. لدينا كذلك التجارة المتنقلة، حيث يشتري المستهلك السلع والخدمات باستخدام أجهزته المحمولة من خلال موقع بائع التجزئة المخصص للجوال، يستخدم تجار التجزئة هؤلاء طريقة الدفع الإلكتروني دون طباعة الفواتير الورقية أو الإيصالات².

1 - عماد أبو الرب، ليلي رشيد حسن، جودة الخدمات الإلكترونية لمنظمات الأعمال في ظل العولمة، المؤتمر العلمي الدولي الخامس حول: الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال التحديات والفرص والأفاق، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن، 27-29 سبتمبر 2006، ص 7.

1 - بوراس نادية، بوعشة مبارك، المرجع السابق، ص 58.

يشير إلى جمع البيانات حول سلوكيات المستهلك وتفضيلاته واحتياجاته وأنماط الشراء وما إلى ذلك. ويساعد في أنشطة التسويق مثل تحديد السعر والتفاوض وتحسين ميزات المنتج وبناء علاقات قوية مع العملاء.

إن التسوق من خلال الانترنت لا يمكن أن يشكل بديلا كاملا للتسويق العادي، خاصة في بعض السلع التي تتطلب الاحتكاك المباشر مع السلعة مثل الملابس والعطور ولذلك يمكن تلخيص أهم عيوب وسلبيات هذا النمط من التسوق فيما يلي:

1 - عيوب الأمان: لا يزال قطاع عريض من الناس يرون أن معاملاتهم عبر الأنترنت غير آمنة بالقدر المطلوب خاصة فيما يتعلق باستخدام بطاقة الائتمان، ففي المقابل تخشى المنشآت التي تمارس المعاملات الإلكترونية قيام بعض الشركات المنافسة باستخدام الأنترنت لاختراق أجهزة الحاسوب لديها لأسباب تجارية أو لمجرد الضرر.

2 - عيوب أخلاقية وقانونية: نظرا لحدثة الانترنت مصحوبة بالنمو السريع في استخدامها بالإضافة الى غياب التشريعات والقواعد المنظمة لممارسة الأفراد والمؤسسات في هذا المجال ساهم في اثراء مجموعة من القضايا الأخلاقية والقانونية¹.

3 - عوامل بيئية: تتعلق ببيئة التسوق عبر الانترنت التي تتسم بالمرونة وشدة التغير بصورة فجائية.

4 - عوامل الخصوصية: من حيث تقديم البيانات الشخصية للمتسوق كالاسم واللقب والعنوان ورقم بطاقة الائتمان. .. الخ وإمكانية التعرض للاحتيال والنصب.

1 - الطيبي مصباح خضر، " التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 43.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية.

5 - عوامل اجتماعية: وتتمثل في مدى تقبل المجتمعات لما يتم نشره والتسويق له عبر شبكة الانترنت¹.

ثانياً: التطبيقات المالية والصناعية

يمكن للعملاء التحقق من أرصدهم ، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير وأقساط التأمين من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. يمكن للأفراد أيضاً إجراء تداول في الأسهم، والحصول على معلومات حول الأسهم من مواقع الويب التي تعرض الأخبار والمخططات وتقارير الأداء وتقييمات المحللين.

تستخدم عمليات سلسلة التوريد التجارة الإلكترونية عادة، تشكل بعض الشركات مجموعة وتقوم بإنشاء تبادل إلكتروني وتسهيل شراء وبيع البضائع وتبادل معلومات السوق ومعلومات مراقبة المخزون مما يتيح التدفق السلس للمواد الخام والمنتجات النهائية².

ثالثاً: الحجز والنشر عبر الإنترنت

حجز الفنادق والعطلات وتذاكر الطيران والتأمين من خلال محرك الحجز عبر الإنترنت والنشر الرقمي للكتب والمجلات والكتالوجات وتطوير المكتبات الرقمية.

رابعاً: الإعلان الرقمي والمزادات

يُستخدم لتقديم مواد ترويجية للمستهلكين، يتضمن ناشراً ومعلنًا. يوفر المعلن الإعلانات، ويقوم الناشر بدمج الإعلانات في المحتوى عبر الإنترنت.

2 - أحمد سمير محمد، " التسويق الإلكتروني "، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 43.

3 - بوارس نادية، بوعشة مبارك، المرجع نفسه، ص 58.

تجمع المزادات عبر الإنترنت العديد من الأشخاص من مختلف المواقع الجغرافية وتمكّن من تداول العناصر بأسعار متفاوض عليها. كذلك المزايدة على المقاعد على موقع شركة الطيران حيث تباع مقاعد النوافذ والمقاعد الأمامية بسعر أعلى¹.

خامسا: الخدمات التجارية

تعد من أشهر انواع الخدمات الالكترونية على الانترنت، ويتم من خلالها انجاز كافة عمليات البيع أو الشراء. حيث أنه مع توافر التكنولوجيا والانترنت للجميع، أصبحت التجارة الالكترونية منتشرة في جميع أنحاء العالم. ظهرت هذه الخدمات في البداية من خلال العلامات التجارية الشهيرة التي وفرت مواقع لها على الانترنت للقيام بعمليات البيع، حيث ساهم ذلك في ارتفاع المبيعات بشكل ملحوظ. مؤخرًا لجأ إلى هذه الخدمة الكثير من الأشخاص والمواقع التجارية المختلفة، التي تقوم بعمليات البيع والشراء للعملاء عبر الانترنت فقط².

المبحث الثاني: أنواع الجرائم في مجال الخدمات التي يتعرض لها المستهلك

والجهات المسؤولة عن حمايته

إن جرائم في مجال الخدمات التي يتعرض لها المستهلك كثيرة ومتعددة، ولها انعكاسات متباينة على سلوك المستهلك في التسوق عبر الانترنت، وليس من السهل حصرها، فتكنولوجيا التجارة الإلكترونية سريعة التغير والتطور، وكل تغيير أو تطور يواكبه جرائم جديدة.

1 - محمود جاسم الصميد عي وردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، طبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، ص 91.

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

وقد حدد الباحثون في سلوك المستهلك أنواعا مختلفة من الجرائم التي يدركها المستهلكين في الشراء عبر الانترنت منها: جرائم الاعتداء على وسائل الدفع الالكتروني عبر الانترنت وجرائم الغش والجرائم الناتجة عن الحماية الجنائية المباشرة والغير مباشرة وذلك في المطالب الأول، والجهات المسؤولة عن حمايته في المطالب الثاني.

المطلب الأول: أنواع الجرائم في مجال الخدمات التي يتعرض لها المستهلك

المستهلك الإلكتروني يعتبر الطرف الضعيف في مقابل المزود أو المورد الذي يكون في الغالب شركات قوية وعملاقة من الناحية الاقتصادية تتمتع بالخبرة والدراية الكبيرتين في مجال الإعلان والتسويق الإلكتروني، حيث سيتم التطرق إلى مختلف أنواع هذه الجرائم: جرائم الإعتداء على وسائل الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت في الفرع الأول، والجرائم الناتجة عن الحماية الجنائية المباشرة والغير مباشرة في الفرع الثاني.

الفرع الأول: جرائم الإعتداء على وسائل الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت وجرائم الغش

تعدد الجرائم التي يتم الإعتداء بها على وسائل الدفع الإلكتروني الخاصة بالمستهلك عند شرائه السلع والخدمات عبر الأنترنت، وهذا بهدف الحصول على بياناته من طرف القراصنة واستخدامها فيما بعد للحصول على أموال المستهلك صاحب البطاقة بصورة غير مشروعة، وعليه سيتم التطرق إلى مختلف أنواع الجرائم.

أولا: جريمة الاحتيال الإلكتروني والغش التجاري والصناعي

تمثل هذه الجريمة في قيام قراصنة الإنترنت بإنشاء نسخة لموقع الكتروني مطابق تماما لموقع مؤسسة مالية أو بنكية، والتي تتضمن عادة الشعار القانوني لهذه المؤسسة المالية أو البنكية وعند الانتهاء من إنشاء ذلك يقومون بإرسال رسائل إلكترونية أو رسائل قصيرة، أو الرسائل الآنية إلى المستخدم -المستهلك- تبدو من الوهلة الأولى أنها من

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

البنك أو المؤسسة المالية التي هو عميل لديها، تخبره أنه لدواعي أمنية أو لغرض تحديث قاعدة البيانات عليه أن يقوم بزيارة الموقع " الوصلة الإلكترونية المزيفة الموجودة في الرسالة " وعند الضغط على الموقع يتم تحويله إلى الموقع المزيف أين يجد المستهلك خانات مخصصة للبيانات الشخصية، كالاسم، ورقم بطاقة الإلكترونية، الرقم السري لها، والعنوان الخاص به والبريد الإلكتروني، مما يتيح له استخدام هذه البيانات للاستيلاء على أمواله¹.

ونشير إلى أنه ظهر نوع جديد من الاحتيال الإلكتروني، تعرف بالترزيع وهي إنشاء مواقع وهمية توجه إلى أكبر عدد من مستخدمي الانترنت، من أجل الحصول على بيانات وأرقام البطاقات الإلكترونية أين يتم بيع هذه البيانات والمعلومات للصوص الذين يرغبون بذلك.

مواقع الاحتيال الإلكتروني متنوعة في طريقتها، بعضها يستخدم نوافذ منبثقة التي وإن كانت تحمل شعار واسم المنشأة الحقيقية إلا أنها ليست تابعة لها، يمكن معرفة أن النوافذ غير شرعية في حال طلبت منك إدخال رقم الحساب البنكي واسم المستخدم وكلمة المرور في نفس النافذة.

ويعرف الغش التجاري والصناعي على أنه كل فعل من شأنه أن يغير من طبيعة المواد أو فائدتها التي دخل عليها عمل الفاعل، ولا تهم الوسيلة التي لجأ إليها الفاعل في سبيل تحقيق غايته، فقد يتم الغش بإحلال مواد أقل قيمة مكان أخرى أعلى منها فيما يراد إدخال الغش عليه. أو بإنقاص بعض المواد أو إضافة مواد أخرى عليه تزيد من كميته

1 - محمد خميخ، الحماية الجنائية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016/2017، ص 168-169.

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

وتنقل من مفعوله، إلى غير ذلك من صور الغش التي يتفنن الغشاشون في استنباطها لتحقيق أغراضهم والحصول على أرباح طائلة وغير مشروعة.

وقد يقع الغش بفعل الإنسان كما في حالة الإضافة أو النقصان أو الخلط- وقد يكون الغش لأسباب خارجة عن إرادة الإنسان، كما هو الشأن في حالة فساد السلعة نتيجة لطبيعتها كاللحوم، البيض، الجبن...، إلخ¹.

وفي جميع الأحوال فإن جريمة الغش لها ركنان أحدهما مادي والآخر معنوي، حيث يتحقق الركن المادي بأي فعل من الأفعال التالية:

- الغش أو الشروع فيه، وكذلك الفساد الذي يطرأ على السلعة
 - العرض أو الطرح للبيع أو بيع المواد المغشوشة أو الفاسدة
 - الطرح للبيع أو العرض لذات الغرض أو بيع المواد المغشوشة أو الفاسدة
- وما تجدر الإشارة إليه أن هذا الركن المادي يتوافر حتى في حالة البيع الإلكتروني، وذلك عن طريق العرض أو الطرح للبيع من خلال شبكة الانترنت بالنسبة للسلع الفاسدة أو المغشوشة التي تصل إلى المستهلك لاحقاً.

كما يتحقق الركن المعنوي في هذه الجريمة بتوافر نية الغش أي انصراف إرادة الفاعل إلى تحقيق الواقعة الجنائية مع العلم بتوافر أركانه في الواقع. أضف إلى ذلك أن المهني في عقد البيع الإلكتروني من الصعب تصور جهله بحقيقة العيوب التي في بضاعته

1 - سارة بوسعيود، عبد الحميد بوشرمة، المخاطر التي تواجه المستهلك الإلكتروني ووسائل حمايته منها، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والإقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية يومي 23 و24 أفريل 2018، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله - الجزائر، ص 13.

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

أو المنتج الخاص به. ويلحق الغش كذلك حالات التقليد في مراحل الإنتاج الصناعي، وكذلك تقليد العلامات التجارية المضللة للمستهلك¹.

ثانياً: جريمة التجسس الإلكتروني والاحتيال

تعتمد هذه الجريمة من الاعتداء على وسائل الدفع الإلكتروني على الأساليب الفنية، أين يقوم القراصنة بزرع برامج تجسس، سواء في حواسيب الضحية أو الهاتف الذكي الذي يكون متصل بشبكة الانترنت، أو في حواسيب الشركات التجارية والبنوك العاملة على شبكة الانترنت، حيث تسمح لهم هذه البرامج بفتح ثغرة الكترونية من أجل الوصول والاطلاع على بيانات والمعلومات السرية، سواء المتعلقة بالمستهلك في الحالة الأولى، أو المتعلقة بالشركات التجارية والبنوك في الحالة الثانية وبالتالي الحصول على ما يريدون من معلومات، والتي من بينها أرقام بطاقات الدفع الإلكتروني والمحافظ الإلكترونية والأرقام السرية لها، وبيانات العملاء بالنسبة للبنوك والشركات التجارية العاملة عبر شبكة الانترنت².

قد يلجأ المنتج أو الموزع عامداً لأجل الترويج لمنتجاته إلى الدعاية المضللة التي قد تنطوي في بعض الأحيان على مغالطات علمية تهدف تحقيق قدر كبير من الربح على حساب المستهلك الذي تخدعه هذه الدعاية.

ومن الأمثلة على ذلك ما تلجأ إليه شركات صناعة الألبان المجففة من دعاية عبر شبكة الانترنت وغيرها تفيد أن منتجاتها هي البديل الكامل للبن الأم على حين أن الثابت

1 - حداد العبد، الحماية المدنية والجنائية للمستهلك عبر شبكة الأنترنت، مداخلة ضمن المؤتمر المغاربي الأول حول

"المعلوماتية والقانون"، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا، 27-30 أكتوبر 2009، ص 12.

2 - محمد خميخ، المرجع السابق، ص 184-185.

لدى منظمة الصحة العالمية ان ملايين الأطفال خاصة في دول العالم الثالث يموتون سنويا قبل السنة الأولى من أعمارهم بسبب اعتمادهم في التغذية على الألبان الصناعية.

تشير هذه الوقائع وغيرها أن جرائم الاحتيال أو النصب يمكن وقوعها بطريق الانترنت، حيث تمثل الطرق الاحتيالية فيها في صورة الدعاية المضللة لمزايا السلعة والفوائد المرجوة من ورائها طريقا للاستيلاء على نقود المستهلك.

ولهذا نجد أن قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر عام 1993 تضمن نصوصا تحارب الغش والمخادعة، وذلك من أجل حماية المستهلك حيث تضم النصوص طائفتين من الأفعال، تنظمها المواد 121 وما بعدها وهي تعاقب كل من يقوم بالدعاية الكاذبة أو تلك التي من شأنها الإيقاع في الغلط. أما الطائفة الثانية، فهي منظمة بالمواد 213 وما بعدها، وهي تعاقب الغش والتدليس، وفي كلا الطائفتين فإن المخادع أو مرتكب الغش أو المدلس يعاقب بالحبس أو الغرامة أو إحدى هاتين العقوبتين. كما يمكن أن تضاف إليهما عقوبات تكميلية أخرى¹.

ثالثا: جريمة الخداع الإلكتروني وإنشاء أرقام البطاقات الالكترونية

يقوم الخداع الإلكتروني بإنشاء مواقع الكترونية وهمية من طرف القراصنة على غرار المواقع الالكترونية للشركات والمؤسسات التجارية الأصلية الموجودة على شبكة الانترنت، بحيث تظهر هذه المواقع كأنها المواقع الأصلية التي تقدم هذه الخدمات.

يترتب على ذلك أن كافة المعاملات المالية والتجارية المتعلقة بالتجارة الالكترونية التي يقدمها الموقع الأصلي على شبكة الانترنت مثل بيانات بطاقة الدفع الإلكتروني أو المحفظة الالكترونية أو الرسائل الالكترونية الخاصة بالموقع الأصلي سيتم تحويلها إلى

1 - سارة بوسعيد، عبد الحميد بوشرمة، المرجع السابق، ص 14.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

الموقع الوهمي أين يتسنى للقراصنة الاطلاع عليها والاستفادة الغر مشروعة من البيانات المرسلة على نحو يضر بالشركات والمؤسسات صاحبة المواقع الأصلية، ويدمر ثقة المستهلكين في التجارة الالكترونية¹.

يتمثل إنشاء أرقام البطاقات الالكترونية في إنشاء وتخليق أرقام لبطاقات الدفع الالكتروني المنسوبة لبعض المؤسسات المالية الدولية والبنوك، وذلك عن طريق البرامج والتطبيقات الالكترونية التي يتم تسويقها من خلال بعض مواقع القرصنة على شبكة الانترنت.

ويكفي لقيام بذلك أن يتم الدخول على أحد تلك المواقع الالكترونية المنتشرة على شبكة الانترنت وتحميل هذه البرامج والتطبيقات الالكترونية ثم تثبيتها على الحاسوب وتزويده بالأرقام الخاصة بالبنوك المصدرة لهذه البطاقات الالكترونية، تتولى هذه البرامج والتطبيقات بعد ذلك عملية الإنشاء لأرقام بطاقات الدفع الالكتروني.

عند انتهاء القراصنة من إنشاء أرقام هذه البطاقات يقومون باستخدامها لشراء السلع والخدمات باهظة الثمن وخصم قيمتها من حساب العملاء الشرعيين لهذه البطاقات، أو القيام بتحويل المبالغ المالية من الحسابات الالكترونية الخاصة بأصحابها إلى حساباتهم².

الفرع الثاني: الجرائم الناتجة عن الحماية الجنائية المباشرة والغير مباشرة

واكب استعمال بطاقات الدفع الالكتروني للوفاء بقيمة السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت، اعتداءات كثيرة مصاحبة لاستخدامها، مما دفع مختلف الدول إلى إصدار تشريعات جنائية من أجل توفير الحماية القانونية لها لذلك سنتناول في هذا الإطار الجرائم

1 - حداد العيد، المرجع السابق، ص 13.

2 - سارة بوسعيد، عبد الحميد بوشرمة، المرجع السابق، ص 14.

الناتجة عن الحماية الجنائية المباشرة لوسائل الدفع الإلكتروني في الفرع الأول، والحماية الجنائية غير مباشرة في الفرع الثاني.

أولاً: الجرائم الناتجة عن الحماية الجنائية المباشرة

نصت بعض التشريعات المقارنة على الحماية الجنائية لوسائل الدفع الإلكتروني بطريقة مباشرة، وذلك بتجريم الاعتداءات التي تقع عليها سواء في العالم المادي أو العالم الافتراضي، وباعتبار أن المستهلك يستعمل هذه الوسائل للوفاء بقيمة السلع والخدمات التي يقتنيها عبر شبكة الانترنت، فإننا سنتناول أوجه الحماية الجنائية لها عبر الشبكات العالمية، بحيث اختلفت أوجه الحماية بحسب نظرة كل مشرع لها.

1 - جريمة الاحتيال الإلكتروني

تعد سرقة أرقام وبيانات ووسائل الدفع الإلكتروني، خاصة بطاقة الدفع من طرف القراصنة، من أخطر صور الاحتيال الإلكتروني التي من شأنها تقع على المستهلك عند قيامه بالموافقة على طلب شراء سلعة أو خدمات عبر شبكة الانترنت، حيث جرمت بعض التشريعات المقارنة هذا الاعتداء واعتبرته جريمة احتيال وهذا مثل ما نص عليه التشريع الفيدرالي المعروف CFAA، حيث يتم كل من يصل عمدا وبدون ترخيص أو يتجاوز الترخيص الممنوح له من أجل الحصول على بيانات أو معلومات واردة في سجل مالي لمؤسسة مالية أو لمصدر البطاقة¹.

وتعرف جريمة الاحتيال عموماً في نطاق القانون الجنائي بأنه " فعل غير مشروع صادر عن إرادة جنائية يقرر له القانون عقوبة أو تدبيراً احترازياً"².

1 - محمد خميخ، المرجع السابق، ص 191.

2 - هدى قشقوش، جرائم الحاسب الآلي في التشريع المقارن، طبعة 1، دار النهضة العربية، القاهرة، 1992، ص 20.

والاحتيال الإلكتروني هو " استخدام غير مرخص لبيانات من قبل أي شخص غير حامل للبطاقة الأصلية بهدف الحصول على بضائع أو خدمات وهذا الاستخدام قد يتطلب استخدام بطاقة حقيقية أو لا يتطلب ذلك"¹.

ويمكن القول بصفة عامة أن مرتكبي الاحتيال الإلكتروني هم أشخاص لديهم السلطة في التعامل مع المعلومات التي يحتويها نظام الحاسب الآلي سواء كان ذلك في مرحلة إدخال البيانات أو إخراجها أو التعامل معها بعد تخزينها ويستطيعون تحويل التلاعب في هذه البيانات إلى ربح مادي غير مشروع حتى انه قد أطلق على الاحتيال الإلكتروني بأنه جريمة داخلية إشارة إلى حدوثه داخل المؤسسة المجني عليها بواسطة أحد المنتمين إليها².

فمن حيث عناصر الركن المادي في جريمة الاحتيال الإلكتروني والمتمثلة في السلوك الإجرامي والنتيجة الجرمية والعلاقة السببية بينهما.

فالسلك الإجرامي في جريمة الاحتيال الإلكتروني يتحقق باستخدام التقنيات العالية للتلاعب في معطيات الكمبيوتر، هذا التلاعب سلوك جرمي خارج عن القانون، وهذه المعطيات متعددة ومتشعبة ومتغيرة بالتناسب مع سرعة تطور التقنيات، فالتلاعب في المعطيات عن طرق التحايل في الدخول غير المصرح به لملفات البيانات، أو تغيير محتويات البيانات أو تحويرها، أو اصطناع بيانات وملفات وهمية، أو اعتراض

3 - حمد محرم محمد علي، جريمة النصب والإحتيال والجريمة الإلكترونية، القاهرة، 1998، ص 8.

1 - منير محمد الجنيهي المحامي، جرائم الأنترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 125.

البيانات أثناء نقلها، أو تعطيل عمل النظام أو تدميره، أو الإضرار العام بالآخرين كالفايروس¹.

أما النتيجة الجرمية، وهي تسليم المال والاستيلاء عليه، والمقصود بذلك في جريمة الاحتيال هو حيازة الجاني للمال حيازة كاملة بعنصرها المادي والمعنوي، باستخدام الجاني إحدى الوسائل الاحتمالية التي توقع المجني عليه في غلط يدفعه إلى تسليم المال فيستولي الجاني عليه.

أما العلاقة السببية، التي تتمثل بتوافر الصلة بين فعل الاحتيال وتسليم المال، التي من شروطها ضرورة أن يؤدي فعل الاحتيال إلى وقوع المجني عليه في غلط يدفعه إلى تسليم المال، ويتحقق ذلك في جريمة الاحتيال الإلكتروني بواسطة الكمبيوتر إذا تحققت جريمة الاحتيال نتيجة لممارسة الجاني لنشاط جرمي عن طريق التلاعب بمعطيات الحاسب الآلي أوقع المجني عليه بغلط أدى إلى تحقيق النتيجة الجرمية.

فجريمة الاحتيال الإلكتروني شأنها في ذلك كما هو الشأن في جريمة الاحتيال بصورتها التقليدية، فهي جريمة عمدية يتخذ الركن المعنوي فيها صورة القصد الجنائي، فإن لم يثبت توفر القصد الجنائي بشقيه القصد العام والقصد الخاص في جريمة الاحتيال الإلكتروني².

2 - تيسير أحمد حسين الزعبي، جريمة الإحتيال الإلكتروني، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون العام، كلية الدراسات القانونية، قسم القانون، جامعة جدارا، الأردن، 2010/2009، ص 95.

1 - عبد الفتاح بيومي حجازي، مكافحة جرائم الكمبيوتر والإنترنت في القانون العربي النموذجي، دراسة قانونية متعمقة في القانون المعلوماتي، طبعة 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 373.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية.

2 - جريمة استخدام أو الحصول على أرقام وبيانات وسائل الدفع الإلكتروني

جرمت بعض التشريعات العربية استخدام أو الحصول دون وجه حق على أرقام وبيانات بطاقات الدفع الإلكتروني عن طريق الأنترنت أو بإحدى وسائل تقنية المعلومات، وهذا من أجل حماية وسائل الدفع الإلكتروني وتوفير الثقة والأمان في التعامل بها.

حيث يعتبر تجريم استخدام أو الحصول دون وجه حق على أرقام أو بيانات أي وسيلة الدفع الإلكتروني المنصوص عليه في قوانين الدول كنتيجة لتطبيق هذه الدول للقانون العربي الاسترشادي للمعاملات والتجارة الإلكترونية.

ونلاحظ أن المشرع الإماراتي في الفقرة الثانية والثالثة من المادة 12، قد جرم فعل الاستخدام إذا كان الغرض منه الحصول على أموال الغير لنفسه أو لغيره أو الاستفادة مما تتيحه من خدمات، فالتجريم يمس الحصول على مال الغير أو الاستفادة من هذا المال لشراء خدمات أو دفع قيمتها إذا تم الحصول عليها¹.

وكإجراء احترازي من المشرع الإماراتي فقد جرم نشر أو إعادة نشر أرقام وبيانات بطاقات الكترونية أو بيانات حسابات مصرفية تعود للغير أو لأي وسيلة أخرى من وسائل الدفع الإلكتروني.

وباعتبار أن الجزائر قد صادقت على الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات، فقد جرمت الاستيلاء على بيانات أي أداة من أدوات الدفع أو استعمالها أو تقديمها للغير أو التسهيل للغير من أجل الحصول على هذه الأرقام والبيانات، كما جربت كذلك استخدام الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات من أجل الوصول بدون وجه حق على أرقام أو بيانات أي أداة من أدوات الدفع الإلكتروني.

1 - محمد خميخ، المرجع نفسه، ص 191-192.

إلا أن الأمر الملاحظ من المشرع الجنائي الجزائري، أنه لحد الساعة لم يفرغ هذه الاتفاقية في قانون داخلي يحدد عقوبة هذه الجرائم، مما يجع القاضي أثناء تطبيقه يصطدم بمبدأ الشرعية الجنائية للعقوبة¹.

ثانيا: الحماية الجنائية غير مباشرة

لقد تدخلت التشريعات المختلفة لفرض حماية جديدة للمستهلك في إطار قيامه باقتناء السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت حيث تمثل حماية غير مباشرة لوسائل الدفع الالكتروني، وتتعلق هذه الحماية أساسا جريمة الاعتداء على المواقع الالكترونية وجريمة الاعتداء على بيانات المواقع.

1 - جريمة الاعتداء على نظام المواقع الالكترونية.

نصت بعض التشريعات المقارنة على تجريم الاعتداءات التي تقع على المواقع الالكترونية، وهذا مثل تجريم الدخول العمدي والبقاء غير مشروع في نظام المواقع الالكترونية.

فالدخول غير المرخص به يتحقق بمجرد الشروع فيه أو الدخول بالفعل إلى النظام المعلوماتي بغض النظر عن الطريقة المستعملة في ذلك، سواء تم الدخول إلى كل النظام أو جزء منه، ولا يشترط تحقق النتيجة فيها حيث تعتبر من جرائم السلوك المحض، وهذه الحلة تمثل جريمة الدخول غير مرخص في صورتها البسيطة، أما إذا أدى فعل الدخول أو البقاء إلى حذف أو تغيير في المعطيات أو تخريب في النظام المعلوماتي للموقع

2 - فواز لجلط، الحماية الجنائية للمستهلك في إطار التجارة الإلكترونية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مجلة 14، عدد 2، جامعة المسيلة، الجزائر، جوان 2021، ص 196.

الإلكتروني فإن المشرع الجزائري قد وفر الحماية الجنائية للمواقع الإلكترونية من خلال تجريم أفعال التغيير أو التخريب للمعطيات وبيانات هذه المواقع الإلكترونية¹.

بالرجوع إلى نص المادة 394 مكرر، من قانون العقوبات الجزائري² يتضح لنا أن جريمة الدخول إلى نظام المعالجة الآلية للمعطيات، تقوم كسائر الجرائم الأخرى على ركنين، الركن المادي والذي يشمل السلوك الإجرامي الذي يترتب عنه الدخول غير المشروع إلى النظام، والركن المعنوي المتمثل في القصد الجنائي.

2 - جريمة الاعتداء على بيانات المواقع الإلكترونية

إن كل من قام بإدخال بيانات عن طريق الغش في نظام المعالجة الآلية للمعطيات أو أزال أو عدل ذلك، يعتبر قد ارتكب جريمة التلاعب ببياناتها المواقع الإلكترونية حيث أن صور الاعتداء هذه قد نص عليها المشرع الجزائري على سبيل الحصر، وبذلك فلا يقع الاعتداء على بيانات المواقع الإلكترونية إلا إذا تم إفشاء هذه البيانات أو تم نسخها أو نشرها³.

المطلب الثاني: الجهات المسؤولة عن حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

رغبة من المشرع الجزائري لحماية مستهلك المنتوجات الرقمية عامة ومستهلك الخدمات الرقمية خاصة، فقد جاء القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية متضمنا أجهزة من نوع خاص تحمي المستهلك سواء قبل إبرام العقد الإلكتروني أو في مرحلة التنفيذ اعتبارا لكونه الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، لذلك سيتم إبراز أهم تلك

1 - محمد خميخ، المرجع السابق، ص 193-195.

2 - المادة 394 مكرر من الأمر 66، 156 المؤرخ في 08/07/1966 الذي يتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية، عدد 49 لسنة 1966.

1 - فواز لجلط، المرجع السابق، ص 198.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

الأجهزة من خلال التطرق إلي الجهات الرسمية المسؤولة عن حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية وذلك في الفرع الأول، والجهات غير الرسمية المسؤولة عن حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: الجهات الرسمية المسؤولة عن حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

انطلاقاً من ارتباط القانون بالتطورات والمستجدات التي تطرأ على حركة تطور المجتمعات علاوة على ان للقانون دوراً في توجيه سير هذه التطورات، ونظراً لأثر ذلك في الأنشطة الاقتصادية وخصوصاً فيما يتعلق بالعمليات الاستهلاكية التي تتم عن بعد فقد اهتمت القوانين المعاصرة بحماية المستهلك المتعاقد عن بعد، لذلك سيتم التطرق إلي الجهات الرسمية المسؤولة عن حماية المستهلك من خلال الآتي:

أولاً: وزارة التجارة

بالرجوع إلى المرسوم التنفيذي رقم 08-266 المؤرخ في 19 أوت 2008 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، فإنه خول لكل من المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين وكذا المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش المستهلك وتنظيم المنافسة¹. وفيما يلي شرح مختصر لهذه الهيئات:

1 - المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين.

تتخذ هذه المديرية في إطار أداء مهامها جميع التدابير اللازمة الرامية إلى حماية صحة وسلامة المستهلك، بحيث تشرف على خمس مديريات كلها تعمل على إعداد الآليات

1 - مرسوم تنفيذي رقم 266/08، المؤرخ في 19 أوت 2008، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 454/02، المؤرخ في 21 ديسمبر 2002 والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، الجريدة الرسمية، عدد 48، المؤرخة في 2008/08/24.

القانونية للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق قصد تطوير قواعد المنافسة السليمة والنزيهة، وكذا الاهتمام بترقية جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك¹. تعتبر مديرية المنافسة ومديرية الجودة والاستهلاك أهم مديريات التابعة للمديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين في إطار تنظيم المنافسة وحماية المستهلك، حيث كلاهما يعملان على تنفيذ المهام المخول لها في حدود اختصاصاتها، لكن المتأمل لذلك يرى جلياً الدور الفعال والمتقارب للنتائج المتوصل إليها؛ حيث لا يمكن أن نكون أمام حماية كاملة للمستهلك في حال وجود منافسة غير نزيهة في السوق، كما لا يمكن أن نقر بوجود حماية قانونية للمستهلك متى كانت السلع والخدمات المعروضة في السوق بعيدة عن المقاييس الواجبة أو قليلة الجودة، فهذا الأمر لا يشجع المنافسة في السوق لأن ذلك يقلل من حجم الاستهلاك وبالتالي ركود العمليات الإنتاجية.

2 - المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

تكلف بتحديد الخطوط العريضة لسياسة الوطنية للمراقبة في ميادين الجودة وقمع الغش ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة التجارية اللامشروعة، السهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش وتنسيقها وتنفيذها، انجاز كل الدراسات واقتراح كل التدابير بغية تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها. .. إلخ².

2 - أرزقي زوبير، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2010/2011، ص 159.

1 - كرومية مسان، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر: دراسة حالة المؤسسات العاملة بولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2013/2014، ص 165.

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

تعتمد المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش وفي إطار تنفيذ مختلف المهام الموكلة لها على أربعة مديريات تابعة لها هي¹:

- مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة

- مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش

- مديرية مخابر وتحاليل الجودة

- مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية

ثانيا: مديرية حماية المستهلك

تتركز مهام مديرية حماية المستهلك في الآتي:

- مراقبة الاسواق من قبل دوريات حماية المستهلك لدى مديريات التجارة الداخلية وحماية المستهلك في المحافظات ويتم التوجيه بشكل مستمر لتشديد الرقابة على كافة المواد والسلع الأساسية لضبط أسعارها والإعلان عنها والتقييد بها، ومراقبة حركة انسياب السلع للمواد الغذائية وغير الغذائية ومدى وفرتها ومنع الاحتكار واتخاذ الإجراءات الرادعة بحق المخالفين.

- سحب العينات من المواد الغذائية وغير الغذائية المشتبه بمخالفتها وتحليلها والتأكد من سلامتها وصلاحياتها ومطابقتها للمواصفات القياسية المطلوبة وتشديد الرقابة على وسائل نقل الركاب وغيرها.

2 - أرزقي زوبير، المرجع السابق، ص 160.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

- القيام بجولات ميدانية على المديرية التابعة للوزارة للوقوف على واقع عملها واستبيان الايجابيات والسلبيات والمعوقات التي تعترضها وتحسين واقعها بما يلي طموحات الوزارة في هذا الاتجاه وبحيث تكون ذات دور فاعل وأساسي¹.

- تفعيل آليات جديدة للعمل نذكر منها الرقابة الإيجابية والرقابة الاستقصائية والتعاون فيما بين الوزارة والوزارات الأخرى (السياحة - الصحة - الزراعة - العدل - الداخلية) والجهات المعنية مثل جمعية حماية المستهلك لمعالجة مواطن الخلل والمخالفات المرتكبة بشكل عام.

- تفعيل ثقافة الشكوى: حيث أن من أولويات عملنا تنمية ثقافة الشكوى لدى الإخوة المواطنين من خلال الطريقة التي يتم بها التعامل مع الشاكي والشكوى من حيث سرعة المعالجة وجديتها ومن خلال الرد على هواتف الشكاوى وبالطريقة المثلى بتلقي الشكوى ومعالجتها.

- متابعة توافر المواد والسلع بكافة مسمياتها سواء المنتجة محلياً أو المستوردة خارجياً وطرحها في الأسواق للاستهلاك بأسعار مناسبة وجودة ومواصفة جيدة.

- إقامة الدورات التدريبية وبشكل دوري لتأهيل عدد من المراقبين الذين تتوفر فيهم الشروط لتأهيلهم للعمل ضمن جهاز حماية المستهلك ورفد هذا الجهاز بالإعداد المطلوبة لزيادة فعاليته ولكافة المحافظات.

- معالجة الشكاوى بكافة أشكالها الهاتفية والخطية والاختبارات الواردة الى المديرية المركزية أو إلى المديرية الفرعية واتخاذ الاجراءات اللازمة بحق المخالفين¹

1 - كالم حبيبة، حماية المستهلك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005/2004، ص 70.

الفرع الثاني: الجهات غير الرسمية المسؤولة عن حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

إن التعاقد الإلكتروني وسع من مجال تعرض المستهلك الإلكتروني للغش والخداع، بالإضافة إلى عدم قدرته على معاينة المنتج مباشر هذا ما يؤدي إلى اختلال التوازن العقدي بين المستهلك والمورد الإلكتروني، لذلك سيتم التطرق إلى الجهات غير الرسمية المسؤولة عن حماية المستهلك في العناصر الموالية:

أولاً: جمعية حماية المستهلك

لقد اختلف مفهوم جمعية حماية المستهلك في الجزائر بتطور القوانين الناظمة لحماية المستهلك بدءاً من أول قانون كان قد صدر في مجال حماية المستهلك في عام 1989 وإلى غاية القانون الحالي المنظم لحماية المستهلك وقمع الغش القانون رقم 03/09 هذا الأخير الذي نص على العديد من الهيئات والأجهزة التي تعمل على حماية المستهلك، ومن بينها جمعيات حماية المستهلكين حيث عرفت المادة 21 من ذات القانون جمعية حماية المستهلك على أنها:

" كل جمعية منشأة طبقاً للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله، ويمكن ان يعترف لجمعيات حماية المستهلك المذكورة أعلاه بالمنفعة العمومية ضمن الشروط والكيفيات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساري المفعول"².

1 - مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2013/2014، ص 235.

1 - المادة 21 من القانون رقم 03/09، المرجع السابق.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

إن أساس ظهور هذه الجمعيات تهدف إلى تمثيل المستهلكين والدفاع عن مصالحهم هو بروز ما يسمى " ضرورة حماية المستهلك " .

ويقصد بحماية المستهلك، عملية حفظ حقوقه وضمان حصوله على تلك الحقوق من قبل البائعين بكافة صورهم وأشكالهم التقليدية والحديثة، وذلك في إطار التعامل التسويقي الذي تكون محله سلعة أو خدمة¹.

تلعب جمعيات حماية المستهلك دورا مميزا وهاما جدا بين مختلف الأدوار التي تقدمها الجهات الأخرى في الدفاع عن مصالح جمهور المستهلكين في عامل الرقمنة والمعاملات الكرتونية، ولعل ذلك يعود إلى كونها أصبحت من جماعات الضغط على المهنيين والمحترفين والأعوان الاقتصاديين من خلال حثهم على احترام المصالح الجماعية للمستهلكين عند القيام بمختلف مشروعاتهم وتصرفاتهم.

وتتبع جمعيات حماية المستهلك للقيام بهذا الدور الضاغط وسائل مختلفة خولها لها القانون، ومن بين هذه الوسائل².

- توعية والإرشاد ونشر ثقافة استهلاكية واعية ومواكبة للتطور الحاصل: فقد أشارت المادة 21 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش³ إلى أن مهمة الدفاع عن مصالح المستهلكين هي الهدف الأسمى والأساسي لجمعيات حماية المستهلك تسعى إلى تحقيقه من خلال إعلام المستهلكين وتوعيتهم وإرشادهم وتحسيسهم وتوجيههم وتمثيلهم.

2 - أحمد أسعد توفيق زيد، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونية والمنتجات الذكية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، مخبر المؤسسات الدستورية والنظم السياسية، عدد 8، جامعة سعييدة الدكتور موالى الطاهر، الجزائر، جانفي 2022، ص 116.

3 - علي حساتي، حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، مجلة 11، عدد 1، الجزائر، جانفي 2019، ص 164.

1 - المادة 21 من القانون رقم 03/09، المرجع السابق.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

- **الدعاية المضادة:** هي قيام جمعيات حماية المستهلك بنشر أو توزيع انتقادات عبر وسائل الإعلام سواء المكتوبة أو المسموعة أو المرئية لبعض المنتجات أو الخدمات الموجودة في السوق المحلية، نظير انعدام التزام الموقع على التاجر أو المتعامل الاقتصادي أو مقدم الخدمة. ..الخ.

- الامتناع عن الشراء والدفع " المقاطعة " .

- دور جمعيات حماية المستهلك في إعلام المستهلكين في ظل المعاملات الإلكترونية¹.

ثانياً: جمعيات أخرى.

عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك يمكن جمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني.

وتتمثل هذه الجمعيات في²:

- مكتب الولائي للمنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ومحيطه.

- المكتب الولائي للمنظمة الجزائرية للدفاع عن المستهلك " حمايتك " .

- المكتب الولائي لجمعية حماية المستهلك " الأمان " .

- الجمعية " اليقظة " لحماية المستهلك.

- الجمعية " أمان " لحماية المستهلك.

- الجمعية الدفاع عن حقوق المستهلك " الشريعة " .

- الجمعية حماية المنافسة والمستهلك.

2 - أحمد أسعد توفيق زيد، المرجع السابق، ص 125-126.

3 - علي حساتي، المرجع السابق، ص 166.

الفصل الأول:..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات

الإلكترونية.

تهدف هذه الجمعيات إلى توعية المستهلك وتعميم الثقافة الاستهلاكية والصحية للمواطن وذلك عن طريق النشاطات التالية¹:

- تنظيم حملات تحسيسية وتوعوية لصالح المستهلكين.
- تنظيم زيارات ميدانية في الفضاءات التجارية لتوعية وإرشاد التجار حول القوانين السارية المفعول.
- التنظيم والمشاركة في مختلف التظاهرات والمسابقات التي تهدف إلى حماية المستهلك.
- المشاركة في تنظيم القافلة الوطنية للوقاية من التسممات الغذائية التي تنظم صيف كل سنة.

للإشارة فإن هذه الجمعيات يمكنها أن تستفيد من إعانات مالية من وزارة التجارة لتغطية مختلف نفقات الأنشطة التي تقوم بها.

1 - أحمد أسعد توفيق زيد، المرجع السابق، ص 127.

الفصل الأول: ..الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال دراستنا، نستنتج أن لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية مفهوم خاص حيث تعد ترجمة فعلية للمفهوم المعاصر لحقوق الإنسان، وقد كفلت الشريعة الإسلامية حماية المستهلك من جانبين: يتمثل الأول في حمايته من نفسه، أما الثاني في حمايته من غيره.

بعد التطرق للإطار التشريعي لحماية المستهلك، نرى أن هذا الأخير يتمثل في مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية التي أقرها المشرع الجزائري في حماية المستهلك.

تعد الخدمات الإلكترونية جزء لا يتجزأ من الإدارة أو الحكومة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة يمكن تعريفها على أنها تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد، فهي تحظى بمجموعة من الخصائص المتمثلة في القدرة على الوصول، القدرة على التنبيه وسرعة التحديث.

يمكن للمستهلك الإلكتروني أن يتعرض لبعض الجرائم تتمثل في الاحتيال الإلكتروني، الغش التجاري والصناعي، الاحتيال وغيرها. كل هذه الجرائم يمكن حمايتها من جهتين: الأولى رسمية متمثلة في وزارة التجارة، مديرية حماية المستهلك، أما الثانية غير رسمية تتمثل في جمعية حماية المستهلك وبعض الجمعيات الأخرى.

الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال
الخدمات الإلكترونية

الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

تستدعي حماية المستهلك في مجال التعاقد الإلكتروني ضرورة إحاطته بالضمانات القانونية الكفيلة بتأمين اختياره للسلع والخدمات المعروضة على الخط، فمع ذبوع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال فقد ظهرت طوائف جديدة للمنتجات الرقمية كبرامج الحاسوب، قواعد البيانات، المعلومات الرقمية، فضلا عن الخدمات الرقمية التي تعد أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أين أضحت محلا للتعاقد عبر شبكة الأنترنت.

إنّ التطور الدائم للتجارة الإلكترونية ينبئ عن الحاجة لحماية المستهلك في السوق الإلكتروني باعتبار أن هذا الأخير لا يجد أمامه إلاّ جهاز الحاسب الإلكتروني وموقع إلكتروني لمورد مجهل هويته ومثل هذا الواقع يجعل من السهل التفرير بالمستهلك، وهذا ما دفع بالمشرع الجزائري إلى إصدار قانون 05/18 من أجل تنظيم التجارة الإلكترونية، وإحاطة المستهلك الإلكتروني بمجموعة من الآليات القانونية تعمل على حمايته من أخطار هذه التجارة.

إنّ لمعرفة آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية يتطلب منا التطرق الي الآليات القانونية والإدارية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية في المبحث الأول، وآليات الحماية الوقائية والقضائية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية في المبحث الثاني.

المبحث الأول: الآليات القانونية والإدارية لحماية المستهلك في مجال

الخدمات الإلكترونية

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أفرز واقعا جديدا في مجال المعاملات الاقتصادية والتجارية، بحيث تحولت المعاملات التجارية خاصة من طابعها التقليدي الى طابع جديد يعتمد بالدرجة الأولى على وسائل الاتصال الحديثة، وهذا ما يسمى بالمعاملات الإلكترونية المعتمدة أساسا على شبكة الأنترنت في ظل الاقتصاد الرقمي، وفي الجانب القانوني للمعاملات التجارية تم الانتقال من العقود المبرمة بالطريقة التقليدية إلى العقود الإلكترونية، وأصبح الحديث ليس عن المستهلك التقليدي فقط بل أيضا عن المستهلك الإلكتروني، وفي هذا الصدد تدخل المشرع قصد حماية حقوق المستهلك الإلكتروني كونه الطرف الأضعف في علاقته بالمهني، خاصة وأن العقد يتم عن بعد، حيث في هذا المبحث سنتناول في المطلب الأول الآليات القانونية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية، في حين سنتناول الآليات الإدارية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الآليات القانونية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

لقد أحيط المستهلك الإلكتروني بمجموعة من الآليات من شأنها فرض حماية له قبل لجوءه إلى إبرام العقد الإلكتروني وتحمل الآثار الناجمة عنه.

في هذا الإطار أصدر المشرع الجزائري القانون 05/18، الذي ينظم المعاملات الإلكترونية والمسائل المرتبطة بالمستهلك الإلكتروني، حيث سيتضمن الفرع الأول دور قانون التجارة الإلكترونية في حماية المستهلك، كما أن قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش تضمن هو الآخر أحكاما تهدف إلى حماية المستهلك الإلكتروني هذا ما سيتضمنه الفرع الثاني.

الفرع الأول: دور قانون التجارة الإلكترونية 05/18 في حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

لقد أحيط المستهلك الإلكتروني بمجموعة من الآليات من شأنها فرض حماية له قبل لجوئه إلى إبرام العقد الإلكتروني وتحمل الآثار الناجمة عنه سواء تعلق الأمر بحمايته من الإشهارات الإلكترونية، أو حماية بياناته الشخصية، كما أنّ مرحلة إبرام العقد هي من أخطر المراحل، باعتبار أن المستهلك الإلكتروني قد يقدم على إبرام العقد دون العلم بمساوئه، وقد يضطر إلى التوقيع على عقود نموذجية معدة سلفاً من قبل المهني تحتوي على شروط تعسفية تجعل من العقد غير متوازن بين الأطراف، لذلك تدخل المشرع من خلال قانون 05/18، وألزم المهني بإعلام المستهلك الإلكتروني بكافة المعلومات المتعلقة بالعقد، منها ما تعلق بشخصه هو ومنها ما تعلق بالسلعة أو الخدمة محل التعاقد، بالإضافة إلى التدخل بمنع الشروط التعسفية التي تجعل من العقد مضراً بمصلحة المستهلك الإلكتروني، كما يتمتع بحماية أثناء تنفيذ العقد الإلكتروني.

أولاً: الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في إطار قانون التجارة الإلكترونية 05/18 قبل إبرام العقد الإلكتروني

إن الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني التي كرّسها المشرع الجزائري في إطار قانون التجارة 05/18 قبل إبرام العقد الإلكتروني تتمثل فيما يلي:

1 - حماية المستهلك من الإشهار الإلكتروني

إن الإشهار عن طريق الاتصالات الإلكترونية يتسم بأنه إشهار عن بعد حيث يتمّ دون الحاجة للاتصال المادي بين أطرافه ويستطيع صاحبه أن يصدره من أي مكان متواجد فيه سواء كان في منزله أو مكان عمله، كما يستطيع المستهدف الاطلاع عليه في أي مكان

الفصل الثاني:آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

متواجد في، كما يتميز الإشهار الإلكتروني بأنه إشهار مستمر على مدار الساعة يمكن الاطلاع عليه في أي وقت ومن قبل أي شخص¹.

عرف المشرع الجزائري الإشهار الإلكتروني في المادة 6/6 من قانون التجارة الإلكترونية كما يلي: " الإشهار الإلكتروني: كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع سلع أو خدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية"².

كذلك ورد في المادة 30 فقرة 1 من نفس القانون على ما يلي: " دون المساس بالأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها في هذا المجال، كل إشهار أو ترويج أو رسالة ذات طبيعة أو هدف تجاري تتم عن طريق الاتصالات الإلكترونية"³.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الإشهار الإلكتروني هو عبارة عن رسائل إشهارية موجهة للمستهلكين ومن خلال ما سبق نستنتج أن الإلكترونيين عامة، هدفها جذب هؤلاء المستهلكين على التعاقد من خلال مدح لهذه المنتجات وإظهار محاسنها دون مبالغة من صاحب المنتجات، كما أحاطه المشرع بطبيعة تجارية الهدف منه تحقيق الربح، وما يميز الإشهار الإلكتروني عن الإشهار التقليدي، هو الوسيلة المستعملة، فالإشهار الإلكتروني يتم من خلال الوسائل الإلكترونية، كالإنترنت مثال التي هي الوسيلة الأكثر استعمال مما تعمل على جذب أكبر عدد ممكن من المستهلكين لإقناعهم بالسلع والخدمات.

إن هذه التعاريف أهملت الهدف الرئيسي من الإشهار الإلكتروني، وهو البعد النفسي للمستهلك الإلكتروني والتأثير عليه لأجل دعوته إلى التعاقد على تلك السلعة والخدمات المعروضة عن طريق الإعلان⁴.

1 - حزام فتيحة، آليات حماية مستهلك الخدمات الرقمية في ظل القانون 05/18، مجلة آفاق علمية، مجلة 13، عدد 01، جامعة بومرداس، الجزائر، جانفي 2021، ص 568.

2 - المادة 6/6 من 05/18، المرجع السابق.

3 - المادة 30 فقرة 1 من 05/18، المرجع نفسه.

4 - جفالي حسين، الحماية الجنائية للمستهلكين الإشهار التجاري الإلكتروني غير المرغوب فيه في التشريع الجزائري، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، مجلة 2، عدد 4، الجزائر، ديوان الطبع والنشر، ص 524.

الفصل الثاني:آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

إن المشرع الجزائري عمل كغيره من المشرعين في دول العالم على وضع قواعد قانونية من شأنها حماية المستهلك الإلكتروني من الأضرار التي قد تصيبه جراء الإشهار الإلكتروني، والتي قد تمس وتهدد حياته وسلامته وحتى أمواله، خاصة إذا لم تحقق النتائج المرجوة من الاستهلاك لعدم اتفاقها بحاجاته الأساسية¹ وكان ذلك من خلال الفصل السابع من الباب الثاني من قانون التجارة الإلكترونية في المواد 30/31/32/34 حيث حدد المشرع شروطا يستوجب توفرها في الإشهارات التجارية الإلكترونية حتى يضمن نوعا من الحماية والوقائية للمستهلك الإلكتروني ومن خلال هذه المواد نستنتج ما يلي:

تكون الإشهارات الإلكترونية مخالفة للنظام العام والآداب العامة، بأن يكون محل الإشهار مشروعاً ألا يمس بالمبادئ الأساسية الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية التي يقوم عليها المجتمع، ولأن العلاقة وطيدة ما بين الإشهار والمجتمع لأن الأول يتوجه للثاني، مع الأخذ بعين الاعتبار الأسس الجوهرية والقيم الأدبية لكل مجتمع، أي اختيار الرسالة الإشهارية المهذبة المتخلقة لتترك لدى الجمهور انطبعا أدبيا حميدا، بالإضافة إلى ذلك منع المشرع الإشهارات التي يكون محلها مواد ممنوع تسويقها وبيعها في الجزائر.

إن المشرع الجزائري اشترط أن يكون الإشهار الإلكتروني واضحا، أي أن تكون البيانات المستعملة في الإشهار من المعلن كافية للتعبير عن السلعة أو الخدمة، حتى تتبرر درب المستهلك وتدفعه للتعاقد بإرادة واعية ومستتيرة، حيث منع المورد الإلكتروني من الثناء على سلعته ووصفها بما ليس فيها من خلال تضليل المستهلك وتغليطه، كما في حالة احتواء الشروط على عبارات مبهمه يفهم منها أكثر من معنى.

أن يكون الإشهار الإلكتروني معلن بتصميم خاص بمستهلك معين وفقا لميوله ورغباته، أن ألزم المشرع كلّ يسمح لهذا الأخير التعرف على هويته وبتالي يتعرف على من قام بتصميم هذا الإعلان.

1 - دمانة محمد، يوسف نور الدين، الإشهار الإلكتروني التجاري والمستهلك، مجلة المفكر، عدد 17، الجزائر، 2018، ص 288.

الفصل الثاني:.....آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

أما في حالة وجود إعلانات تجارية الهدف منها الترويج لسلعة ما، أو تنافس بين العديد من المنتجين، ألزم المشرع تحديد وتوضيح إذا ما كانت هذه الإعلانات مرفقة بتخفيضات أو هدايا أو كفاءات من شأنها تحفيز المستهلكين الإلكترونيين على التعاقد.

أما بالنسبة لرسائل الاستبيان المباشر فأجبر المشرع المورد الإلكتروني أن يحصل على موافقة المستهلك قبل أن يرسل له هذه الرسائل، بحيث يعتمد المورد المرسل على نظام optin¹ إذ يلزم هذا النظام المرسل أن يقوم بإرسال رسالة إلكترونية إلى المستهلك يطلب فيها قبوله باستلام الإعلانات التجارية التي يرسلها إليه، ومن حق هذا الأخير قبول أو رفض الاستلام، ففي حالة القبول يقوم المورد باستعمال عنوان البريد الإلكتروني الذي قدمه له المستهلك دون غيره بمناسبة الاستبيان المباشر بخصوص البيع السابق أو الخدمة السابقة، أما في حالة إرسال المورد رسائل الاستبيان المباشر للمستهلك عبر بريده الإلكتروني دون الحصول على موافقته فيعتبر سلوكا مجرما من طرفه من خلال هذا القانون، وهذا ما نصت عليه المادة 31 و40 من نفس القانون.

إن المشرع الجزائري فرض من خلال نص المادة 32 فقرة 1 من قانون التجارة الإلكترونية على المورد الإلكتروني توفير نظام يسمح للمستهلك بالاعتراض على إرساله للإشهارات الإلكترونية، وهذا ما يعرف بنظام opt-out² وهو ما يطلق عليه بنظام قائمة الرفض أو الاعتراض، وطبقا لهذا النظام يقوم المعلن بإرسال إعلاناته إلى بريد المستهلك دون أن يسأله عن موافقته على الإرسال، فإذا لم يرغب المستهلك في تلقي المزيد من

1 - هو عبارة عن نظام يلزم من خلالها المسوق الإلكتروني قبل إرسال أي رسائل أو إشهارات أو إعلانات في البريد الإلكتروني الخاص بالمستهلك الحصول على موافقته الصريحة - انظر ويكيبيديا الموسوعة الحرة [ويكيبيديا، الموسوعة الحرة\(wikipedia.org\)](http://wikipedia.org)

2 - هي الطرق والأساليب التي يقوم من خلالها الفرد بإلغاء استلام الرسائل الإعلانية أو النشرات الإخبارية الواردة إلى بريده العادي أو الإلكتروني، وقد يتم ذلك بتحويل تلك الرسائل إلى ملف الرسائل غير المرغوب بها، أو إلغاء اشتراكه من المواقع الإخبارية أو القوائم البريدية وغيرها من الطرق. انظر ويكيبيديا الموسوعة الحرة [ويكيبيديا، الموسوعة الحرة\(wikipedia.org\)](http://wikipedia.org)

الفصل الثاني:آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

الإعلانات، عليه أن يرسل هذه الرغبة إلى المرسل، والذي بدوره يقوم بإعداد قائمة يسجل فيها عناوين البريد الإلكتروني الذين اعترضوا على وصول الإعلانات إليهم، ولم يتوقف المشرع عند هذا الحد بل أجبر المورد الإلكتروني من خلال الفقرة 2 من نفس القانون على احترام رغبة المستهلك عند اعتراضه على وصول هذه الإعلانات إليه، وذلك من خلال تسليم وصل استلام عن طريق الاتصال الإلكتروني يؤكد من خلاله للمستهلك تسجيل طلبه، مع اتخاذ التدابير اللازمة لتلبية رغبة المستهلك في غضون 24 ساعة.

نصت المادة 40 نص من نفس القانون على ما يلي¹: " دون المساس بحقوق الضحايا في التعويض، يعاقب بغرامة من 50.000 دج إلى 500.000 دج كل من يخالف أحكام المواد 34/32/31/30 من هذا القانون." نستشف من خلال نص المادة أنه في حالة مخالفة المورد الإلكتروني الشروط السابق ذكرها المستتجة من نصوص المواد 30 و31 و32 و34 يتعرض لعقوبة تتمثل في غرامة مالية تتحصر بين 10.000 إلى 100.000 دج، دون أن تمس هذه العقوبة بحق المستهلك المتضرر في الاستفادة من تعويض نتيجة الضرر الواقع من طرف المورد الإلكتروني.

2 - حق المستهلك في حماية بياناته الشخصية كاد انتهاك البيانات الرسمية للمستهلك الإلكتروني أن يصبح سمة من سمات العصر الرقمي، خصوصا وأن تقريرا غير رسمي يؤكد أن اثنين من كل ثلاثة مستهلكين يتعرضون لمخاطر سوء استعمال معلوماتهم الشخصية من خلال مشغلي مواقع الإنترنت².

يقصد بالبيانات الشخصية للمستهلك في إطار التجارة الإلكترونية؛ تلك البيانات التي يتم إرسالها من المستهلك إلى التاجر الإلكتروني في إطار التحقق والتأكيد على عملية البيع، وقد تكون هذه البيانات عبارة عن بيانات إسمية، أو عدة صور في شكل إلكتروني، كما قد

1 - المادة 40 من 05/18، المرجع السابق.

2 - أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2005، ص7.

الفصل الثاني: ..آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

تشمل مقر إقامة المستهلك وطبيعة العمل الذي يقوم به، بالإضافة إلى بيانات تتعلق برغبات المستهلك الإلكتروني وميوله، فحماية خصوصية المستهلك أمر ضروري يفرض إيجاد الآليات التي تمنع استعمال هذه المعلومات الناتجة على التعاملات الإلكترونية¹.

إن البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني تشكل جزءا من حياته، فلا يجوز الإفشاء بها للغير بقصد أو بدون قصد ولا يحق للباعة تداوله فيما بينهم في سبيل الترويج لسلع أو خدمات أخرى، كما لا يجوز للبائع نفسه باستخدامها إذا ما انتهت العلاقة العقدية بينهما².

لذا تدخل المشرع الجزائري من خلال قانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية لينظم الحق في احترام البيانات الشخصية للمستهلك من خلال نص المادة 26 من نفس القانون، حيث نستشف من خلال هذا النص أن المشرع ألزم المورد الإلكتروني الذي يقوم بجمع المعلومات الشخصية الخاصّ المعلومات الضرورية لإجراء المعاملات المتعلقة بعملية البيع بعد الحصول على موافقتهم، كما يجب عليه ضمان بقاء هذه المعلومات في أمان دون أن يتعرض إليها أشخاص آخرون خارج العلاقة التعاقدية، بحيث يجب عليه التعامل مع هذه المعطيات بسرية تامة والامتناع عن حفظ هذه البيانات خارج الوقت المسموح به³.

1 - إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 49.

2 - عبد الفتاح بيومي حجازي، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 40.

3 - المادة 47 من القانون رقم 05/07، المؤرخ في 2007/05/13، يعدل ويتمم الأمر رقم 58/75، المؤرخ في 1975/09/26، والمتضمن القانون المدني الجزائري.

الفصل الثاني: ..آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

بالإضافة إلى ذلك نجد الدستور الجزائري في نص المادة 34 و39 نص علي وجوب احترام الحق في الخصوصية¹.

على الحق في الخصوصية وبالتالي أي اعتداء من قبل المورد الإلكتروني على البيانات الشخصية للمستهلك بأي شكل من الأشكال، يقع تحت طائلة يقع تحت طائلة المواد 303 مكرر و303 مكرر².

ثانيا: الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني أثناء إبرام العقد الإلكتروني

إن مرحلة إبرام العقد هي من أخطر المراحل، باعتبار أن المستهلك الإلكتروني قد يقدم على إبرام العقد دون العلم بمساوئه، أو قد يضطر إلى التوقيع على عقود نموذجية معدة سلفا من قبل المنهي تحتوي على شروط تعسفية تجعل من العقد غير متوازن بين الأطراف، لذلك تدخل المشرع من خلال قانون 05/18 وألزم المهني بإعلام المستهلك الإلكتروني بكافة المعلومات المتعلقة بالعقد بالإضافة إلى تدخله بمنعه الشروط التعسفية التي تجعل من العقد مضرا بمصلحة المستهلك الإلكتروني.

1 - الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الإعلام الإلكتروني

الجزاء المترتب على مخالفة الالتزام بالإعلام يستمد أساسه وخصائصه من الهدف من تقريره، وهو العمل على تنوير إرادة المستهلك لدى المتعاقد، ومن ثم فإن الإخلال به يعد أمرا ذا تأثير بالغ على رضا المستهلك الإلكتروني يؤدي إلى تعيب إرادته، لذا أورد المشرع الجزائري في قانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على عقوبة جزائية تتمثل في غرامة مالية يبدأ تقديرها من 50.000 دج إلى 500.000 دج، بالإضافة إلى

4 - قانون رقم 19/08، مؤرخ في 2008/07/15، يتضمن الدستور الجزائري، الجريدة الرسمية، عدد 63، المؤرخة في 2008/11/16.

1 - المواد 303 مكرر و303 مكرر 1 من الأمر 15/66، مؤرخ في 1966/06/8، يتضمن قانون العقوبات الجزائر، الجريدة الرسمية، عدد 49، المؤرخة بتاريخ 1966/06/11، المعدل والمتمم.

تمكين المشرع الجهات القضائية التي رفعت أمامها الدعوى القضائية أن تأمر جميع منصات الدفع الإلكتروني بمنع أي تعامل بخصوص تلك السلعة التي امتنع فيها المورد الإلكتروني بإعلام المستهلك وذلك خلال مدة لا تتجاوز 6 أشهر، وهذا ما نصت عليه المادة 39 من نفس القانون¹.

2 - منع الشرط التعسفي في عقود الاستهلاك الإلكترونية

إن المستهلك حين يبرم عقدا الكترونيا لا يساهم في صياغة العقد أو وضع شروطه بل إن العقد يكون معدا سلفا من قبل المورد الإلكتروني، وليس أمام المستهلك الإلكتروني إذا كان حريصا على إبرام العقد إلا أن يقبل هذه الشروط بالضغط على الزر الذي يفيد الموافقة عليها، وبالتالي يقبل بالشروط التعسفية التي يفرضها المورد الإلكتروني²، الأمر الذي دفع المشرع الجزائري التدخل من أجل منع هذه الشروط في العقود الاستهلاكية الإلكترونية من خلال قانون 05/18، المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

حيث نصت المادة 12 من هذا القانون على ما يلي: "تمر طلبية منتج أو خدمة عبر ثلاث مراحل إلزامية:

- وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني، بحيث يتم تمكينه من التعاقد بعلم ودراية تامة.

- وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني، بحيث يتم تمكينه من التعاقد بعلم ودراية تامة.

1 - المادة 39 من قانون 05/18، المرجع السابق.

2 - سليمان براك دايج، الشروط التعسفية في العقود، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة النهرين، العراق، 2002، ص 227.

الفصل الثاني:.....آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

- التحقق من تفاصيل الطلبية من طرف المستهلك الإلكتروني، لاسيما فيما يخص ماهية المنتوجات أو الخدمات المطلوبة، والسعر الإجمالي والوحدوي، والكميات

المطلوبة بغرض تمكينه من تعديل الطلبية، وإلغائها أو تصحيح الأخطاء المحتملة.

-تأكيد الطلبية الذي يؤدي إلى تكوين العقد.

نستنتج من نص هذه المادة أن المشرع الجزائري ألزم المورد الإلكتروني ان يضع في علم المستهلك كافة شروط البيع حتى يتسنى له معرفة مدى التزاماته لحظة إبرام العقد، وهكذا يكون المشرع قد فرض حماية للمستهلك الإلكتروني باعتباره الطرف الضعيف في التعاقد في مواجهة الطرف القوي على أساس أنه لا يملك الخبرة الكافية والدراية اللازمة، فلم يكتفي المشرع بمنع الشروط التعسفية فقط وإنما فرض جزاء جنائي على كل واضع لمثل هذه الشروط في العقد، وهي نفس العقوبة السابق ذكرها في الجزاء الوارد على مخالفة الالتزام بالإعلام الوارد في نص المادة 39 من قانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية¹.

ثالثا: الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني أثناء تنفيذ العقد الإلكتروني

نصت المادة 23 من قانون 05/18 على ما يلي: " في حالة عدم احترام المورد الإلكتروني لأجال التسليم، يمكن المستهلك الإلكتروني إعادة إرسال المنتج على حالته في أجل أقصاه أربعة أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتج، دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر.

1 - المادة 39 من قانون 05/18، المرجع السابق.

الفصل الثاني:آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

وفي هذه الحالة يجب على المورد الإلكتروني أن يرجع إلى المستهلك الإلكتروني المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإعادة إرسال المنتج، خلال أجل خمسة عشر يوما ابتداء من تاريخ استلامه للمنتج¹.

من خلال هذا النص نستنتج أن المشرع الجزائري يلزم المورد الإلكتروني بتسليم المنتج في الآجال المتفق عليها، وفي حالة تسلم المستهلك الإلكتروني المنتج متأخرا عن الأجل المتفق عليه أجاز له المشرع إرجاع هذا لمنتج إلى المورد في أجل أقصاه 4 أيام يبدأ حسابها من يوم التسلم الفعلي للمنتج أي من يوم وصول المنتج الى يد المستهلك الإلكتروني؛ بمعنى إذا مرت أربعة أيام ولم يرجع المنتج إلى المورد اعتبر قد تنازل عن حقه المنصوص عليه في هذه المادة، بالإضافة إلى ذلك يقع على عاتق المورد الإلكترونية إرجاع ثمن المنتج ونفقات التي تحملها المستهلك الإلكتروني في إعادة إرسال المنتج إلى المورد الإلكتروني.

كما أن المشرع الجزائري ألزم المورد الإلكتروني في مرحلة الالتزام بالإعلام، أن وضح للمستهلك الإلكتروني شروط وآجال العدول، تم الاتفاق على كل ما يخص هذا العدول في المرحلة السابقة على إنشاء العقد، فمادام وافق المستهلك الإلكتروني على الشروط والمدة التي وضعها المورد الإلكتروني، فيصبح ملزما بها، فمتى أراد المستهلك الإلكتروني ممارسة حقه في العدول وجب عليه الالتزام بالشروط المدة المحددة في العقد².

2 - المادة 23 من قانون 05/18، المرجع السابق.

1 - صراح خوالف، الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري، مجلة الفقه القانوني والسياسي، مجلة 1، عدد 1، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، ديوان الطبع والنشر، ص245.

الفرع الثاني: قانون حماية المستهلك

لقد تضمن القانون 03/09¹ المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش مجموعة من التدابير الهدف منها تحقيق التوازن في العلاقة التعاقدية بين المستهلك من جهة والمنتج أو التاجر، أو مقدم الخدمة من جهة ثانية، هذه القواعد تتمثل أساسا في الالتزامات التالية:

- إلزامية أمن المنتجات

- إلزامية مطابقة المنتجات

- إلزامية الضمان والخدمات ما بعد البيع

- إلزامية إعلام المستهلك

يعد التوقيع الإلكتروني كضمان حمائي للمستهلك الإلكتروني لأن أعمال عد ومحفوظ في ظروف تضمن السلامة بالإضافة إلى التأكد من هوية الموقع².

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

كذلك إن التصديق الإلكتروني يجعل المعاملات أكثر ثقة من خلال اللجوء إلى جهات التصديق الإلكتروني وذلك من خلال إصدار شهادة التصديق الإلكتروني، وباعتبار أن للتصديق الإلكتروني دور في إضفاء الأمان على المعاملات الإلكترونية، أصدر المشرع الجزائري قانون 04/15 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني

2 - القانون 03/09، المرجع السابق.

1 - روشو عبد القادر، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الجزائري، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مجلة 6، عدد 02، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، سبتمبر 2022.

الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

من خلال وضع تعريف خاص به، وتحديد كيفية حماية التوقيع الإلكتروني بالاعتماد على تقنية التشفير وشهادة التصديق الإلكتروني التي تصدرها الجهات المعنية¹.

المطلب الثاني: الآليات الإدارية لحماية المستهلك الإلكتروني

إن التطور التكنولوجي في جل المجالات، خاصة في مجال الخدمات الإلكترونية ألزم على كل التشريعات فرض حماية للمستهلك الإلكتروني، وبالتالي احترامه من الجميع، سواء مستهلكين أو متعاملين اقتصاديين. هذا ما ألزم التشريع الجزائري على وضع آليات إدارية لحماية المستهلك الإلكتروني حتى يتم تطبيقها ميدانيا، حيث تتمثل هذه الآليات في الجهات الرسمية "هيئات مركزية مهمتها سنّ القوانين والتنظيمات اللازمة لحماية المستهلك" هذا ما سنتناوله في الفرع الأول، في حين سنتناول الجهات الغير رسمية والتي هي محلية تتولى تنفيذ ما يتم اقراره وازافةً لتقديم المقترحات والإقتراحات إلى السلطة المركزية بشأن حماية المستهلك الإلكتروني وذلك في الفرع الثاني.

الفرع الأول: اللجوء إلى الهيئات الرسمية

إن وزارة التجارة تعتبر هي الوزارة الوصية مركزيا على جميع الأنشطة التجارية داخل الدولة، وملا لها من عالقة وطيدة بكل ما من شأنه من معاملات تجارية ان تمس بصحة وسلامة وامن المستهلك، وحتى يتسنى لها السهر على ذلك فإنها تعتمد بشكل رئيسي على صلاحيات الوزير والهيكل المركزية التابعة لها المكلفة بحماية المستهلك، وكذلك مديرية حماية المستهلك.

2 - قانون 04/15، المؤرخ في: 01 فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية، عدد 6، الصادرة في: 10 فيفري 2015.

أولاً: وزارة التجارة وعلاقتها بحماية المستهلك

لقد تم تحديد صلاحيات وزير التجارة في المرسوم التنفيذي رقم: 435/02 هذه الصلاحيات متعلقة بحماية المستهلك، بعدما كانت هذه الأخيرة من صلاحيات وزير الاقتصاد.

وحسب المرسوم السابق الذكر ووفق المادة 05 منه تحدد صلاحيات وزير التجارة بالنسبة لمجال حماية المستهلك من جهة النظافة الصحية والجودة والأمن حيث يقوم الوزير بما يلي¹:

- يحدد بالتنسيق مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية شروط وضع السلع والخدمات.
- ربط الاستهلاك بمجال الجودة والصحة والأمن
- يقترح وضع نظام لحماية العلامات التجارية.
- يقوم بتطوير الرقابة الذاتية وذلك عن طريق مبادرته بأعمال تجاه المتعاملين الاقتصاديين.
- يقترح الإجراءات اللازمة من أجل تنمية المخابر الخاصة بتحليل الجودة.
- شارك في أشغال الهيئات الدولية والجهوية المختصة في مجال الجودة.
- يسهر على السير الحسن للمؤسسات والهيئات التابعة لوزارته.

1 - شوقي يعيش تمام، حنان أوشن، تعدد الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، عدد 4، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر، أبريل 2017، ص 200.

ثانيا: مديرية حماية المستهلك

بالرجوع إلى المرسوم التنفيذي رقم 18/14، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة فإنه خول لكل من المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين وكذا المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش صلاحية حماية المستهلك وتنظيم المنافسة.

1 - المديرية العامة لضبط النشاطات والتقنين

تتخذ هذه المديرية في إطار أداء مهامها جميع التدابير اللازمة الرامية إلى حماية صحة وسلامة المستهلك بحيث تشرف على خمس مديريات كلها تعمل على إعداد الآليات القانونية للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق قصد تطوير قواعد المنافسة السليمة ، وكذا الاهتمام بترقية جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك.

تعتبر مديرية المنافسة ومديرية الجودة والاستهلاك أهم المديريات التابعة للمديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين والتنظيم في إطار تنظيم المنافسة وحماية لمستهلك، والنتائج المتوصل إليها لكن المتأمل لذلك لا يمكن أن نكون أمام حماية كاملة للمستهلك في حال وجود منافسة غير نزيهة في السوق إذ يقلل ذلك من فرص الحصول على السلع أو الخدمات بما يتناسب مع الرغبات المشروعة للمستهلك أو على الأقل للرغبات المنتظرة عند طرح سلع وخدمات في السوق¹.

2 - المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش

تتنوع المهام المخولة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش حسب ما هو منصوص في المرسوم التنفيذي رقم 18/14 المنظم للإدارة المركزية في وزارة التجارة، حيث يقوم بمراقبة الجودة وقمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة وكذا محاربة

1 - إبراهيم بوعمر، الهيئات الإدارية لحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلة 14، عدد 2، جامعة سوسة، تونس، ديسمبر 2021، ص 66.

الفصل الثاني:.....آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

الممارسات التجارية غير المشروعة مما تسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش مع العمل على تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها بالإضافة إلى القيام بتحقيقات ذات منفعة وطنية بخصوص الاختلالات التي تمس السوق وتعتمد على أربع مديريات تابعة لها هي:

- مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة.

- مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش.

- مديرية مخابر التجارب وتحليل الجودة.

- مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية

3 - شبكة الإنذار السريع

تتمثل مهمتها في مراقبة كل ما هو موجه للاستهلاك، ما عدا تلك التي يحكمها نظام خاص للرقابة مثل: الأسمدة والأجهزة الطبية...الخ.

4 - المديريات الجهوية للتجارة

تتصدر مهمة مختلف مصالح المديرية الجهوية للتجارة في:

الإشراف على مختلف نشاطات المديريات الولائية للتجارة، وتقييم أدائها، والقيام بالتحقيقات الاقتصادية الخاصة بالمنافسة والجودة وحماية المستهلك¹.

الفرع الثاني: اللجوء إلى الجهات غير الرسمية في حماية المستهلك الإلكتروني

أخذت جمعيات حماية المستهلك والجمعيات الأخرى، ومن بينها المنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ومحيطه على عاتقها التكفل في مختلف المجالات التي

1 - إبراهيم بوعمره، المرجع السابق، ص 67.

الفصل الثاني:.....آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

تتصل بالمستهلك والاستهلاك، ولعل هذا التكفل بدأ منذ أن كنا في ظل المفهوم التقليدي للمستهلك والاستهلاك، وكان عليها لزاماً أن تجعل من أولى أولوياتها مواكبة كافة التطورات الحاصلة في الحياة الاستهلاكية لاسيما منها التطور التكنولوجي. وأن أي تطور حاصل في أي مجال سيكون محفوف بجملة من المخاطر، هذه الأخيرة التي وجب على جمعيات حماية المستهلك التصدي لها في إطار ما منحها إياه صراحة أحكام القوانين سارية المفعول. وعلى صعيد المعاملات الإلكترونية وبما أنّ المنتوجات الذكية مفهوم حديث في هذا المجال، فقد أحيطت هذه المعاملات بجملة من القوانين والتنظيمات على غرار قانون الجمعيات، هذا الأخير الذي منح للجمعيات جملة من الوسائل لتكرس مبادئها، للنهوض بثقافة استهلاكية واعية في ظل عالم الرقمنة¹.

أولاً: جمعية حماية المستهلك

أجاز المشرع -عندنا- لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني، وذلك عندما يتعرض المستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية ذات أصل مشترك تسبب فيها المنتج ومن في حكمه، مع الإشارة إلى أن ذات القانون وضع إمكانية استفادة هذه الجمعيات من المساعدة القضائية إذا تأسست كطرف مدني في الدعاوى المرتبطة بحماية المستهلك².

تلجأ جمعيات حماية المستهلك إلى مرفق القضاء بقصد ردع المتدخلين الذين يخترقون القانون ويأخذ هذا طريقين وهما:

2 - أحمد أسعد توفيق زيد، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونية والمنتوجات الذكية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، عدد 8، جامعة سعيادة الدكتور مولاي الطاهر، الجزائر، جانفي 2020، ص 111.

1 - المادتين 22، 23 من القانون رقم 03/09، المرجع السابق.

1 - الطريق الأول: الدعاوى العامة

إن المشرع الجزائري تفوق على نظيره الفرنسي حيث اختصر الطريق باعترافه لجمعيات حماية المستهلك بحق الادعاء، أمام القضاء الجنائي والمدني على حد السواء.

إن يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني، وهذا ما أكدته المادة 23 من القانون رقم 03/09، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش حيث نصت على أنه:

" عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، يمكن لجمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني"¹.

إن لفظ الضرر كما هو واضح جاء بصيغة العموم فالضرر هنا يمكن ان يكون ماديا أو معنويا لطلب التعويض عن هذا الضرر سواء كان الضرر قد الحق بمصالح أعضائها الفردية أو الجماعية.

2 - الطريق الثاني: الدعاوى الخاصة

إلى جانب هذه الدعاوى العامة التي يمكن لجمعيات حماية المستهلك ان تحركها، هناك دعوى خاصة تتمثل في:

أ - الدعوى من اجل إلغاء الشروط التعسفية

من حق جمعيات حماية المستهلكين رفع دعوى إزالة البنود التعسفية، لأن هذه الأخيرة قد تعرقل الجمعيات في تحقيق هدفها المنشود.

وخاصة أنه بالنظر الى المادة 17 من القانون 06/12 المتعلق بالجمعيات التي جاءت بصيغة العموم، حيث سمحت للجمعيات بان تمثل أما القضاء وتمارس خصوصا أما

2 - المادة 23 من القانون رقم 03/09، المرجع السابق.

الفصل الثاني: ..آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

المحاكم المختصة حقوق الطرف المدني بسبب وقائع لها علاقة بهدفها، وتلحق أضرارا بمصالح أعضائها الفردية أو الجماعية¹.

ب - الدعوى الرامية لمحاربة الممارسات المنافية للمنافسة

اعترف قانون جمعيات حماية المستهلك المعتمدة قانونا إلى جانب مهمتها في مجال تكريس وتفعيل قواعد حماية المستهلك، لها دور فعال في حماية المستهلك أيضا من الممارسات المنافية للمنافسة، وذلك بالتبليغ عن المخالفات التي تسجلها وتقديم الشكاوى متى كان لها مصلحة في ذلك ومن شأن المخالفة إلحاق ضرر بالجمعية ومتى كانت معتمدة قانونا.

ويمكن لجمعية حماية المستهلك رفع قضية إلى المحكمة للمطالبة بإبطال أي التزام أو اتفاقية أو شرط تعاقدية يتعلق بالاتفاقات المنافية للمنافسة².

المبحث الثاني: اليات الحماية الوقائية والقضائية لحماية المستهلك في مجال

الخدمات الإلكترونية

للمستهلك حقوق كرسها المشرع الجزائري وباقي التشريعات الوضعية سواء قبل إبرام العقد أو أثناء أو بعد الإبرام، وأهم الحقوق في المرحلة السابقة للإبرام هو الحق في الإعلان الصادق عن السلعة أو الخدمة التي يسعى المستهلك للتعاقد بشأنها، حيث ضمانا لحماية المستهلك من كل أشكال الممارسات الضرة به حيث كفل القانون بالنسبة المستهلك الإلكتروني مجموعة من الآليات الوقائية والقضائية تفعيلا لهذه الحماية وتشديدا على المعن لاحترام التزاماته تحت طائلة اللجوء إلى الحماية القضائية المدنية والجزائية. وعلى

1 - المادة 17 من القانون 06/12 المؤرخ في 2012/01/12، المتعلق بالجمعيات، الجريدة الرسمية، عدد 2، الصادرة في 2012/01/15.

2 - سعدي صالح، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان أمن وسلامة المستهلكين، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، مجلة 57، عدد 05، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، ديسمبر 2020، ص 447.

الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

هذا الأساس سنتناول آليات الحماية القانونية لحماية المستهلك في المطلب الأول في حين نتطرق في المطلب الثاني للآليات القضائية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

المطلب الأول: آليات الحماية الوقائية لحماية المستهلك

في خضم هذه المخاطر التي تواجه المستهلك في معاملاته الإلكترونية مع المنتج أو البائع، ارتىء المشرع الجزائري إعادة النظر في طبيعة أحكام القانونية التي تضبط تلك العلاقة التعاقدية وذلك عن طريق تنظيمه العلاقة التعاقدية بين المستهلك الإلكتروني المورد الإلكتروني من جهة، ومن جهة أخرى إقرار عدة آليات القانونية وقائية لحماية المستهلك الإلكتروني، حيث سيتم التعرض للحقوق الأساسية للمستهلك في الفرع الأول، ودور التوقيع والتصديق الإلكترونيين في حماية المستهلك الإلكتروني في الفرع الثاني.

الفرع الأول: الحقوق الأساسية للمستهلك

نعني بالحماية الوقائية، الحماية القانونية التي تهدف إلى وقاية المستهلك في نطاق التجارة الإلكترونية حتى لا يقع فريسة للغش والاحتيال، وفي هذا الصدد يتمتع بمجموعة من الحقوق تتمثل في:

أولاً: حق المستهلك في الإعلام الإلكتروني

يقصد بها إعطاء المستهلك جميع المعلومات الضرورية اللازمة لمساعدته في اتخاذ القرار بالتعاقد من عدمه ويعني ذلك حق المستهلك في الإعلام المتعلق بالمنتجات المعروضة وثمنها، ويدرج ذلك ضمن عقود التجارة الإلكترونية، ومنها الإعلام بقوانين المعلوماتية والحريات¹.

1 - كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الطبع، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2012، ص 276.

الفصل الثاني:.....آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

وتحرص بعض العقود - في مجال التجارة الإلكترونية - على إعلامه بالأعباء الضريبية والجمارك التي يتحملها، وذلك بطريقة مفصلة، مثلما هو الحال في بعض العقود الأمريكية، بل تصل الرغبة أحيانا بإعلام المستهلكين بالقوانين التي تتعلق بحماية ذلك المستهلك حتى يمكن له الرجوع إليها قبل إبرام العقد¹.

ويرى بعض الفقهاء القانونيين أن الحق في الإعلام يجب أن يتضمن ثالث نقاط أساسية هي²:

- التبصير والتوضيح بالخصائص المميزة للسلع أو الخدمات المعروضة باعتبارها الباعث الرئيسي لدى المستهلك على التعاقد، وفي إطارها يقع المستهلك ضحية للغش والتقليد.

- التبصير والتوضيح بثمن السلع والخدمات.

- التبصير والتوضيح على بعض البيانات الإلزامية من ذلك التزام البائع بضمان العيوب الخفية قبل المستهلك، وعدم جواز الاتفاق على الإعفاء من هذا الشرط حماية للمستهلك الذي لا يعلم بحقيقة العيوب الخفية التي اجتهد المنتج أو التاجر في إخفائها.

مما سبق، نخلص إلى أن المتعاقد في التجارة الإلكترونية ملزم بتبصير المستهلك عن سلعته أو خدمته التي يعرضها، وملزم بذكر البيانات الجوهرية على نحو يحقق علم كاف وشامل للمستهلك حتى يمكن القول أن إرادة المستهلك كانت حرة حال تقاعده، وأن الإخلال بهذا الالتزام يؤدي إلى فسخ العقد في حالة وقوع المستهلك في غلط أو تدليس،

2 - نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية، مجلة الحقوق، عدد 2، جامعة الكويت، الكويت، 2008، ص 206.

3 - أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، دار الطبع، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2005، ص 99.

الفصل الثاني:آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

كما يمكن المستهلك الذي أصابه الضرر أن يطالب بالتعويض عن الأضرار إن كان لهذا التعويض مقتضي¹.

ثانياً: حق المستهلك في العدول عن إبرام العقد

لا جدوى من إحاطة المستهلك علماً بالبيانات عن السلع والخدمات دون إعطائه وقتاً للتفكير قبل الإقدام على إبرام العقد. حيث يعتبر التفكير هو المكمل للإعلام، والقانون لا يجبر المستهلك على التفكير، ولكن يلزم المتعاقد معه أو المهني حسب التعبير الفرنسي الذي يترك فرصة للمستهلك أن يفكر قبل الإقدام على التعاقد.

والهدف من هذا الإلزام للمتعاقد أو المهني قبل المستهلك هو القضاء على ظاهرة شائعة تتمثل في لجوء بعض المهنيين إلى رفض تسليم نماذج العقود للمستهلكين إلا بعد التوقيع عليها، على نحو يحرم المستهلك بهذه الطريقة من إمكانية للتفكير المسبق في شروط العقد قبل إبرامه، وبهذا الالتزام يصبح تسليم نماذج العقود إلى المستهلك قبل إبرام العقد أمراً إلزامياً².

ومن الأمثلة الحية على هذا الالتزام ما نص عليه القانون الفرنسي الصادر بتاريخ 12 جويلية 1971 في شأن التعليم بالمراسلة حيث يشير إلى أنه يجب مضي ستة أيام كاملة على الأقل بين تلقي المستهلك الدارس للعرض المقدم إليه، وتوقيع هذا العرض وإلا كان باطلاً.

وما نص عليه قانون 13 جويلية 1979 في شأن الإقراض العقاري وقانون حماية المستهلك لعام 1993 من أنه لا بد من توفير مهلة مدتها عشرة أيام من تاريخ تسليم المقترض لمشروع القرض المعروض عليه، ولا يجوز للمقترض تجاوز هذه المدة

1 - محمد المرسي زهرة، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية، دار الطبع، دار النهضة العربية، 2007، ص 32.
1 - إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الرجوع عن التعاقد كوسيلة لحماية الرضا، دراسة لفكرة العقد غير اللازم في الشريعة الإسلامية وتطبيقاته في القانون الوضعي، مجلة المحامي الكويتية، الكويت، 1980، ص 19.

الفصل الثاني: ..آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

والموافقة على العرض خلال هذه المدة، بل يجب عليه التريث حتى انقضاء المدة ثم قبول هذا العرض¹.

إن المشرع الجزائري فرض فترة إجبارية يتقيد بها المستهلك للتفكير حتى يضمن القانون رضاه بناء على رؤية وتدبر ويسرى ذلك بالطبع على عقود التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت.

كما يرى بعض الفقهاء أن المستهلك الإلكتروني له الحق في العدول، ذلك أنه نما أرى صورتها على شاشة يشتري السلعة عن طريق الأنترنت ولم ير السلعة، وإنما يرى صورتها على شاشة الحاسب الآلي، فإذا تسلم نموذجاً منها كان له حق العدول ومن ثم إمضاء العقد أو فسخه حماية له من أي تلاعب أو تغرير أو تدليس من البائع في نطاق التجارة الإلكترونية،

إن حق العدول في عقود التجارة الإلكترونية مقرر لمصلحة المستهلك دون غيره، بسبب طبيعة هذا العقد.

ثالثاً: حق المستهلك في مكافحة الشروط التعسفية وحماية البيانات الشخصية

يعتبر المستهلك في عقد التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت هو الطرف الضعيف دائماً، لذلك فإن اعتبارات العدالة تقتضي اعتبار هذه العقود بمثابة عقود إذعان حتى يكون للمستهلك الحق في إبطالها أو رد الشروط التعسفية فيها. العلة في ذلك ترجع إلى أن هذه العقود يصعب التفاوض في شأنها، وبالتالي فإن أي شرط تعسفي يستطيع المستهلك المطالبة بإبطاله لأنه يمثل اعتداء على مصلحته.

2 - عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، طبعة 1، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 768.

الفصل الثاني: ..آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

لهذا يرى بعض الفقهاء أن عقد التجارة الإلكترونية، هو عقد إذعان بالنسبة للمستهلك نظرا لظروفه الاقتصادية بوصفه الطرف الأضعف في هذه العلاقة أمام الطرف الآخر الذي يكون غالبا شركات قوية وعمالقة من الناحية الاقتصادية لها قدرة هائلة على الإعلان والتسويق. من هنا، فإن اعتبارات العدالة تقتضي النظر إلى المستهلك بوصفه طرفاً مدعنا في عقد التجارة الإلكترونية¹.

حيث أن هذه الشركات العمالقة في نطاق- التجارة الإلكترونية-تشبه على أنها شركات احتكار في عقود الإذعان في مواجهة المستهلك الضعيف في عقد التجارة الإلكترونية. أيا كانت الحرية الممنوحة له في المفاضلة بين السلع والخدمات المعروضة، عليه فإن الدعاية الهائلة التي تتم عبر شبكة الأنترنت، وكذلك القوة الاقتصادية للشركات التي تعرض السلعة

أو الخدمة تجعل المستهلك في حاجة إلى الحماية، وذلك برفع مظاهر الإذعان التي يكون قد تعرض لها، المتمثلة في الشروط التعسفية التي قد يجري تضمينها في العقد².

إن القواعد العامة في المعاملات المدنية خاصة فيما يتعلق بعقود الإذعان، تحمي الطرف المدعن بوصفه الطرف الضعيف في العقد. هذه القواعد عينها حين تطبق على المستهلك في عقد التجارة الإلكترونية تحقق له حماية كاملة، سواء تعلق الأمر بتفسير شروط العقد، أو ما غمض منه وكذلك فيما يتعلق بإبطال ورفع الشروط الجائرة عن ذلك المستهلك.

هذا، فيما يخص الشروط التعسفية. أما فيما يخص احترام خصوصية المستهلك، فإنه يستوجب احترام سرية البيانات الخاصة بالعملاء بوصفهم مستهلكين، وكذلك احترام حقهم

2 - محمد بودالي، مكافحة الشروط التعسفية في العقود، دراسة مقارنة، طبعة 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 77.

1 - عامر قاسم أحمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك، دراسة في القانون المقارن، طبعة 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 38.

الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

في الخصوصية، ويقتضي ذلك الالتزام بعدم نشر أو بث أي بيانات تتعلق بشخصياتهم أو حياتهم الخاصة، وكذلك البيانات المصرفية الخاصة بهم على سبيل المثال. وعليه، فإن الاحتفاظ على بيانات المستهلك في التجارة الإلكترونية تورث الثقة في هذه التجارة طالما أن البيانات في مأمن من الاختراق والسرقة ومن ثم إساءة استعمالها. الأمر، الذي يؤثر إيجاباً على هذه التجارة ويدفع الأشخاص للتعامل فيها¹.

الفرع الثاني: التوقيع والتصديق الإلكتروني كضمانة قانونية في حماية المستهلك الإلكتروني

ذكرت للتوقيع الإلكتروني تعريفات متعددة منها ما ورد في شروحاته ومنها ما جاء في النصوص التشريعية في القوانين المقارنة، ومن التعريفات الفقهية تلك التي حاول أصحابها الجمع بين التعريف التقني للتوقيع الإلكتروني، أي التعريف الذي يركز على الوسائل التقنية التي يقوم عليها التوقيع الإلكتروني، والتعريف الوظيفي، أي التعريف الذي يركز على الوظائف التي يقوم بها التوقيع فعرفوا التوقيع الإلكتروني بأنه إجراء معين يقوم به الشخص المراد توقيعه على المحرر بغض النظر عن شكله سواء أكان رقم أو شفرة معينة، مما يحفظ السرية ويعطي الثقة في دلالة التوقيع على صاحبه².

ويعرفه البعض بأنه مجموعة من الإجراءات أو الوسائل التقنية التي يتيح استخدامها، عن طريق الرموز أو الأرقام أو الشفرات، اخراج علامة مميزة لصاحب الرسالة المنقولة إلكترونياً. ويعاب على هذا التعريف والذي سبقه أنهما قد ذكرا بعض صور التوقيع الإلكتروني دون الصور الأخرى، كما أنهما لم يذكرنا وظائف التوقيع الإلكتروني كاملة

2 - محمد بودالي، المرجع السابق، ص 77.

1 - سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الإنترنت، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، ص 380.

أنما فقط اقتصرنا على ذكر وظيفة واحدة فقط وهي وظيفة تعيين هوية الموقع، ولم يتعرضا للوظيفة الأخرى للتوقيع وهي الخاصة برضاء الموقع بمضمون المحرر¹.

ويعرفه آخر بأنه: كل حروف أو أرقام أو رموز أو اشارات أو صوت أو غيره يوضع على محرر الكتروني ويكون لها طابع متميز يسمح بتمييز شخص صاحبها وتحديد هويته وتعبير عن رضاء صاحبها بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع بمناسبته.

يمكن استخدام التوقيع الإلكتروني في شتى المجالات على مستوى المعاملات القانونية بين الأفراد والمؤسسات، ومن أبرز تطبيقاته عبر وسائل الاتصال:

1 - البطاقات الممغنطة: هي أهم ما أحدثته الثورة المعلوماتية والانترنت، فهي أهم وسيلة دفع انتشرت في السنوات الأخيرة بشكل كبير في مجال المعاملات البنكية أو التجارية، وأصبحت تحل محل النقود في المعاملات وتقوم في أساسها على نظام واحد باستعمال الرقم السري إلا أنها تختلف من حيث الوظائف التي تؤديه².

2 - الشيك الإلكتروني: وهو محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب، إلى بنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد³.

3 - النقود الإلكترونية: هي وسيلة دفع تعرف بأنها وحدات رقمية يتم انتقالها من حساب شخص إلى شخص آخر ويتم تخزين هذه الوحدات في ذاكرة الكمبيوتر ملتصق في كارت، بحيث يتم الوفاء عن طريق هذا الكارت

2 - أحمد شرف الدين، حجية الكتابة الالكترونية على دعوات غير ورقية في الاثبات، بحث منشور على موقع www.dubaipolice.gov.ae، ص 38.

1 - علاء محمد نصيرات، حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات، دراسة مقارنة، طبعة 1، دار الثقافة، الأردن، 2005، ص 41.

2 - مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص 350.

الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

كذلك التصديق الإلكتروني عن طريق إصدار شهادات تسمى بشهادات التصديق الإلكتروني وبالتالي فهو صدور شهادة من الجهة المختصة والمرخص لها بذلك، والتي تثبت ارتباط الموقع ببيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني.

حدّد المشرع مجموعة من المهام لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني، إذ يكلف هذا الأخير بتسجيل وإصدار ومنح وإلغاء ونشر وحفظ شهادات التصديق الإلكتروني، وفقا لسياسة التصديق الخاصة به والتي وافقت عليها السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني¹.

كما يقوم بالحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بشهادات التصديق الممنوحة التي يجمعها بعد الموافقة الصريحة للمعني، إذ يجب أن تنحصر في البيانات الشخصية الضرورية لمنح وحفظ شهادة التصديق الإلكتروني، ولا يمكنه استعمالها لأغراض أخرى².

يقوم مؤدي خدمات التصديق بالتحقق من تكامل بيانات لإنشاء مع بيانات التحقق من التوقيع، وكذا هوية طالب الشهادة وحتى صفاته الخاصة عند الاقتضاء، أما إذا تعلق الأمر بشخص معنوي فيحتفظ بسجل يدون فيه هوية وصفة الممثل القانوني لهذا الشخص بحيث يمكن تحديد هوية الشخص الطبيعي عند كل استعمال لهذا التوقيع الإلكتروني³.

أقر المشرع وفقا للقانون 04/15 مسؤولية مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني في المواد من 53 إلى 60 من ذات القانون، وعلى هذا الأساس يكون مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني الذي سلم شهادة التصديق الإلكتروني الموصوفة، مسؤول عن الضرر الذي

4 - المادة 41 من القانون رقم 04/15، المؤرخ في: 01 فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية، عدد 06، الصادرة في: 10 فيفري 2015.

1 - المادتين 42 و43 من القانون رقم 04/15، المرجع السابق.

1 - المادة 44 من القانون رقم 04/15، المرجع السابق.

الفصل الثاني: ..آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

يلحق بأي هيئة أو شخص طبيعي أو معنوي اعتمد على شهادة التصديق، وذلك فيما يخص:

صحة جميع المعلومات الواردة في شهادة التصديق الإلكتروني الموصوفة، في التاريخ الذي منحت فيه، ووجود جميع البيانات الواجب توفرها في شهادة التصديق الإلكتروني الموصوفة ضمن هذه الشهادة، التأكد عند منح شهادة التصديق الإلكتروني أن الشخص الموقع الذي تم تحديد هويته في شهادة التصديق الإلكتروني الموصوفة، يحوز كل بيانات إنشاء التوقيع الموافقة لبيانات التحقق من التوقيع المقدمة و/أو المحددة في شهادة التصديق الإلكتروني، التأكد من إمكانية استعمال بيانات إنشاء التوقيع، والتحقق منه بصفة متكاملة.

يكون مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني الذي سلم شهادة تصديق إلكتروني موصوفة مسؤولاً عن الضرر الناتج عن عدم إلغاء شهادة التصديق الإلكتروني هذه، والذي يلحق بأي هيئة أو شخص طبيعي أو معنوي اعتمدوا على تلك الشهادة، إلّا إذا قدّم مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني ما يثبت أنه لم يرتكب أي إهمال¹.

المطلب الثاني: الآليات القضائية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

في العصر الرقمي المتسارع، أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية للمستهلكين، ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في اتمام العمليات اليومية ظهرت تحديات جديدة تتعلق بحماية حقوق المستهلكين في هذا المجال. تزامناً مع هذا التطور، أُلزِمَ المشرع الجزائري بضرورة وضع آليات قضائية لحماية المستهلك الإلكتروني في مواجهة المخاطر التي تهدده، حيث سيتضمن الفرع الأول تدخل القضاء المدني بينما الفرع الثاني تدخل القضاء الجزائي لحماية المستهلك الإلكتروني.

الفرع الأول: تدخل القضاء المدني

كرس المشرع الجزائري بموجب قانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني امام القضاء المدني والتي تتجلى فيما يلي:

أولاً: بالنسبة لسلطات القاضي المدني في مجال المنازعات الإلكترونية

- إبطال العقد الإلكتروني والتعويض عنه: نص المشرع الجزائري بموجب المادة 14 من قانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية¹ على أنه في حالة عدم احترام المواد الإلكترونية لأحكام المادة 10 و13 التي تتعلق بوجود توثيق المعاملة الإلكترونية بموجب عقد إلكتروني مصادق عليه من المستهلك الإلكتروني وحالة عدم تعني المعلومات الواجب توافرها في العقد الإلكتروني، فإنه يجوز للمستهلك الإلكتروني طلب إبطال العقد الإلكتروني أو التعويض عن الضرر الذي حلق به.

كما يجوز للمستهلك الإلكتروني طلب التعويض الذي لحق به دون إبطال العقد الإلكتروني وذلك في حالة عدم احترام المورد الإلكتروني لأجل لتسليم وذلك وفق المادة 22 من قانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية².

- إبطال الشروط التعسفية في العقد الإلكتروني: يقصد بالبنود التعسفية هي تلك الاتفاقات التي أخلت بالتوازن الظاهر للعقد والتي تتجلى في عدم التوازن بين حقوق وواجبات الأطراف³.

دأب المشرع الجزائري بموجب المادة 29 القانون رقم 02/04 الذي يحدد القواعد العامة المطبقة على الممارسات التجارية، إلى تحديد شروط وبنود التي يمكن اعتبارها

2 - المادة 14 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.

1 - المادة 22 من قانون رقم 05/18، المرجع نفسه.

2 - فيلالي علي، الالتزامات - الفعل المستحق للتعويض -، موفم للنشر، الجزائر، 2015، ص 387.

تعسفية والتي يتوجب على القاضي إبطالها، من بينها أخذ حقوق وامتيازات لا تقابلها حقوق وامتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك وامتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتج المسلم أو الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك والتفرد بتغيير أجال تسليم منتج أو أجال تنفيذ خدمة¹.

كما أنه من خلال اطلعنا على قانون الإجراءات المدنية والإدارية والقوانين التي لها علاقة بالمعاملات الإلكترونية، اتضح لنا أن المشرع الجزائري لم يكفل الضمانات القانونية للمستهلك الإلكتروني أمام القضاء المدني في مجال المنازعات الإلكترونية، مما نتج عنه عدة الإشكالات القانونية التي تتمثل فيما يلي:

1 - صعوبة تحديد الاختصاص النوعي للمنازعات الإلكترونية

لم يشرع المشرع الجزائري بموجب المادة 32 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية² إلى قواعد ضبط الاختصاص النوعي للمنازعات الإلكترونية، مما يستوجب تطبيق القواعد العامة على المنازعات الإلكترونية وذلك وفق مايلي:

- تعتبر المنازعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية لها وصف الأعمال التجارية المختلطة باعتبار أن حمل المنازعة بالنسبة للمستهلك الإلكتروني يعتبر عملا مدنيا أما بالنسبة للمورد الكرتوني يعتبر عملا تجاريا³.

مما يرى الفقه أنه إذا كان العمل مدنيا بالنسبة للمدعى عليه فيكون فيجب على المستهلك الإلكتروني رفع الدعوى أمام القضاء المدني، أما إذا العمل تجاريا بالنسبة للمدعى عليه

3 - رشيدة أكسوم عيلام، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة لنيل درجة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري - تيزي وزو -، الجزائر، 2018/2017، ص 262.

1 - المادة 32 من القانون رقم 09/08 مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية، عدد 21، المؤرخة في 2008/04/23.

2 - رفاوي شهنياز، الالتزام قبل التعاقد بالإعلام في عقود الاستهلاك، طبعة 1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص 209.

الفصل الثاني:.....آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

أي المورد الإلكتروني فيجب على المستهلك الإلكتروني رفع الدعوى أمام القسم التجاري¹.

- رغم انتهاج الفقه معيار صفة المدعى عليه في الأعمال التجارية المختلطة في مجال المنازعات الإلكترونية، فإن المشرع الجزائري لم بحسم هذه المسألة مما يستوجب عليه سد هذا الفراغ القانوني عن طريق تحديد ضوابط الاختصاص النوعي في مجال المنازعات الإلكترونية، ومن ثم يتوجب على المشرع الجزائري خاص قسم متعلق بالمنازعات التجارة الإلكترونية نظرا لخصوصياتها الإجرائية والموضوعية، ويجب ان يكون مشكل من قاضي ومساعدين من خبراء في مجال التكنولوجيات الحديثة.

2 - صعوبة تحديد ضوابط الاختصاص الإقليمي في مجال المنازعات الإلكترونية

تشير المنازعات الإلكترونية إشكالية صعوبة تحديد الاختصاص الإقليمي سواء على المستوى الوطني أو على المستوى الدولي.

حيث لم يشير المشرع الجزائري في قانون الإجراءات المدنية والإدارية إلى ضوابط تحديد الاختصاص الإقليمي للمحكمة في مجال المنازعات الإلكترونية مما يقتضي تطبيق القواعد العامة المنصوص عليها في المادة 37 إلى 40 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية².

ثبت عمليا صعوبة إعمال القواعد العامة المنصوص عليه في قانون الإجراءات المدنية والإدارية بحكم عدم مسابقتها لخصوصية المنازعات الإلكترونية حيث انه من الصعب

3 - عمار عموره، شرح القانون التجاري، الأعمال التجارية - التاجر - الشركات التجارية، دار الطبعة، دار المعرفة، الجزائر، 2010، ص 84.

1 - المواد من 37 إلى 40 من القانون رقم 09/08، المرجع السابق.

الفصل الثاني:آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

إعمال فكرة الموطن الافتراضي على الشبكة بسبب صعوبة تحديد موطن المورد الإلكتروني¹.

تجدر الإشارة أن المحكمة المختصة في عقود التجارة الإلكترونية تتم في الغالب بين أطراف مقيمين في أماكن مختلفة إما في دولة واحدة أو دول متعددة، وهنا يأتي السؤال بعد تحديد النظام الذي يحكم العقد عن المحكمة المختصة بالنظر فيه؟

تختلف الأنظمة الدولية في الاختصاص القضائي لقضايا التجارة والعقود الإلكترونية على اتجاهات مختلفة منها:

- إن الاختصاص القضائي يكون للمحكمة التي اتفق عليها المتعاقدان وذلك من أجل التيسير علي المدعي حتى يتمكن من الحصول على الحماية القضائية المطلوبة.

- إن الاختصاص القضائي يكون للمحكمة بإبرام العقد أو تنفيذه.

- إن الاختصاص القضائي يكون للمحكمة التي فيها إقامة المدعي عليه.

الفرع الثاني: تدخل القضاء الجزائي لحماية المستهلك الإلكتروني

أعطى المشرع الجزائري للقضاء الجزائي دور أبرز في حماية المستهلك الإلكتروني من الجرائم المرتكبة من طرف المورد الإلكتروني وفق قانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ونظرا لخصوصية الجرائم الإلكترونية المرتكبة من طرف المورد الإلكتروني.

2 - رحاب أرجيلوس، الإطار القانوني للعقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2017/2018، ص 218.

أولاً: خصوصية القواعد الإجرائية لمتابعة المورد الإلكتروني جزائياً

تمتاز الجرائم الإلكترونية المرتكبة من طرف المورد الإلكتروني بعدة مسائل تميزها عن الجرائم العادية سواء من حيث الجريمة الإلكترونية في حد ذاتها والتي تمتاز بصعوبة إثباتها إذ لا وجود لآثر المادي بعد اقترافها كما تمتاز بسرعة التنفيذ مما يصعب معاينتها واكتشافها كما تمتاز بصعوبة التحقيق فيها وذلك لما تستلزمه من الكفاءات العالية في التحقيق¹.

ومن حيث المجرم الإلكتروني الذي يمتاز بكفاءة العالية في جمال التكنولوجيات الحديثة، كما أنه من الصعب إثبات مكان تواجده بسبب أن الجريمة تتم عن طريق الأنترنت.

في خضم هذه الخصوصية التي تمتاز بها الجريمة الإلكترونية المرتكبة من طرف المورد الإلكتروني، جنح المشرع الجزائري إلى استحداث عدة القواعد الإجرائية في مجال متابعة واكتشاف الجريمة الإلكترونية ومرتكبيها وفق قانون الإجراءات الجزائية وقانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية وذلك وفق مايلي:

- استحدثت هيئات الضبط القضائي الخاص في مجال معاينة الجرائم المرتكبة من طرف المورد الإلكتروني.

إن المشرع الجزائري خول بموجب المادة 36 من قانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية²، الأعوان المنتمون للأسلاك الخاصة بالرقابة التابعون للإدارات المكلفة بالتجارة، معاينة مخالفات المرتكبة من طرف المورد الإلكتروني.

1 - نعمان عبد الكريم، الجرائم الإلكترونية وموقف المشرع الجزائري منها، رسالة لنيل شهادة الماجستير في القانون الجنائي، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1 يوسف بن خدة، الجزائر، 2016/2017، ص 96-98.
1 - المادة 36 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.

الفصل الثاني:.....آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

من هنا نرى أن إسناد المشرع الجزائري معاينة الجرائم المرتكبة من طرف المورد الإلكتروني، إلى الأعوان المنتمون للأسلاك الخاصة بالرقابة التابعون للإدارات المكلفة بالتجارة، ليس له ما يبرره وذلك لاعتبارين هما:

- ليس من مهام الأعوان المنتمون للأسلاك الخاصة بالرقابة التابعون للإدارات المكلفة بالتجارة مراقبة المخالفات المرتكبة من المورد الإلكتروني التي تتم طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة.

- انعدم الكفاءة العلمية لدى الأعوان في مجال التكنولوجيات الحديثة، خاصة بالاطلاع على مرسوم تنفيذي رقم 415/09 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة، نرى أن المشرع يشترط حصول المعني على شهادة في إحدى التخصصات المنصوص عليها في المادة 14 من نفس المرسوم¹ وأن يكون المترشحون حائزون على شهادة البكالوريا وأتموا بنجاح سنتين من الدراسة أو التكوين العالي في إحدى التخصصات المذكورة في المادة 14، وهو الأمر الذي من شأنه حيد من فعاليتهم في مجال معاينة تلك المخالفات إذا ما أخذنا الاعتبار ضعف التكوين العلمي في الجزائر.

- إشكالية تطبيق القواعد الإجرائية التي تتعلق بجرائم الأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات على الجرائم المرتكبة من طرف المورد الإلكتروني وفق القانون رقم 05/18، المتعلق بالتجارة الإلكترونية².

2 - المرسوم التنفيذي رقم 415/09، المؤرخ في 16 ديسمبر 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة، الجريدة الرسمية، عدد 75، المؤرخة في 2009/12/28.

1 - القانون رقم 05/18، المرجع السابق.

الفصل الثاني:آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

إن المشرع الجزائري أورد بموجب قانون الإجراءات الجزائية عدة إجراءات المتابعة والكشف عن الجرائم الإلكترونية تكون مراعاة خصوصيتها والتي تتمثل في امتداد المحلي للضبطية القضائية إلى كافة الإقليم الوطني في مجال الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات بشرط أن يكون عملهم تحت إشراف النائب العام مباشرة مع علم وكيل الجمهورية بذلك¹. وامتداد الاختصاص المحلي لوكيل الجمهورية إلى دائرة اختصاص المحاكم الأخرى حسب المادة 37 من قانون الإجراءات الجزائية² وإمكانية للنيابة العامة الاستعانة بالمساعدين المتخصصون في قضايا فنية حسب المادة 35 مكرر من قانون الإجراءات الجزائية³.

إن المشرع الجزائري أجاز لضابط الشرطة القضائية قيام اعتراض المراسلات التي تتم عن طريق وسائل السلكية واللاسلكية بعد حصول على الإذن من وكيل الجمهورية أو قاضي التحقيق، كما يجوز لوكيل الجمهورية أو ضابط الشرطة القضائية الذي أذن له ولقاضي التحقيق أو ضابط الشرطة القضائية الذي ينيبه أن يسخر كل عون مؤهل للتكفل بالجوانب التقنية للعمليات المطلوب إنجازها وذلك في الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات حسب المادة 65 مكرر 8 من قانون الإجراءات الجزائية⁴.

باستقراء النصوص القانونية التي تنظم الأحكام الإجرائية للجرائم الإلكترونية بموجب قانون الإجراءات الجزائية، يتجلى لنا عدم إمكانية تطبيقها على الجرائم المرتكبة من المورد الإلكتروني، باعتبار أن المشرع الجزائري حصر تطبيق تلك الإجراءات الخاصة

2 - خلفي عبد الرحمان، الإجراءات الجزائية في التشريع الجزائري والمقارن، طبعة 4، دار البيضاء، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2018/2019، ص 67.

3 - المادة 37 من قانون رقم 155/66 مؤرخ في 8 يونيو 1966، المتضمن قانون إجراءات الجزائية المعدل والمتمم بالأمر رقم 02/15 المؤرخ في 23 جويلية 2015.

4 - المادة 35 من قانون رقم 155/66، المرجع نفسه.

5 - المادة 65 مكرر 8 من قانون رقم 155/66، المرجع نفسه.

الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

على الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المنصوص عليها بموجب المادة 394 مكرر 1 من قانون العقوبات والتي تشمل صورتين وهي إدخال معطيات في نظام المعالجة الآلية غريبة عنه وتخريب أي إفساد المعطيات التي يتضمنها نظام المعالجة الآلية¹، دون الجرائم المرتكبة من المورد الإلكتروني المنصوص عليها بموجب قانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ويعتبر ذلك متناقضا مع سياسية المشرع الجزائري نحو حماية المستهلك الإلكتروني من الجرائم الإلكترونية المرتكبة من المورد الإلكتروني التي تستوجب مراعاة خصوصية الجرائم الإلكترونية دون حصرها في أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.

ثانيا: من ناحية العقاب

إن المشرع الجزائري أورد بموجب قانون رقم 05/18 المتعلق بممارسة التجارة الإلكترونية عدة عقوبات مقررة على المورد الإلكتروني في حالة مخالفته أحكام هذا القانون وذلك وفق مايلي:

- الجرائم المتعلقة بالمنتجات والخدمات المحظورة: وهي تضم صنفين الأول يضم المنتجات الممنوعة في حالة مخالفة المورد الإلكتروني أحكام المادة 03 من نفس القانون² وهو قيامه بأحد المعاملات الواردة في هذه المادة على سبيل الحصر، وهي جريمة معاقب عليها بموجب المادة 37 من نفس القانون³ بعقوبة الغرامة من 200.000 دج إلى 1.000.000 دج مع إمكانية القاضي الأمر بغلق الموقع الإلكتروني من شهر إلى 6 أشهر، والصنف الثاني يضمن منتجات حساسة والتي جرمها المشرع الجزائري بموجب

1 - بوسقيعة أحسن، الوجيز في القانون الجزائري الخاص، طبعة 13، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 494.

2 - المادة 03 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.

3 - المادة 37 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.

الفصل الثاني:آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.

المادة 38 من هذا القانون بغرامة من 500.000 دج إلى 2.000.000 دج مع إمكانية غلق الموقع التجاري والشطب من السجل التجاري.

- الجرائم المتعلقة بالوثائق والسجلات: ويضم أربعة أنواع من الالتزامات، حيث يتمثل الصنف الأول في إخلال المورد بأحد البيانات والالتزامات المتعلقة بكيفية عرض السلع والمشار إليها في المادتين 11 و12 من القانون 05/18¹ ويعاقب عليها بغرامة من 50.000 دج إلى 500.000 دج، أما الصنف الثالث فيتمثل في إخلال المورد الإلكتروني بالتزامات المتعلقة بالسجل الإلكتروني وهي معاقب عليها بعقوبة غرامة من 20.000 دج إلى 200.00 دج².

- الجرائم المتعلقة بمخالفة أحكام الإشهار: نص المشرع الجزائري بموجب المادة 40 من قانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على معاقبة كل من يخالف أحكام المادة 30 و31 و32 و34 من هذا القانون، بغرامة من 50.000 دج إلى 500.000 دج³

1 - المادتين 11 و12 من القانون 05/18، المرجع السابق.

2 - وسنة رابع، المداخلة حول السياسية الجنائية التي انتهجها المشرع الجزائري في ظل القانون 05/18، الملتقى الوطني المتعلق بالإطار القانوني لممارسة التجارة الإلكترونية على ضوء القانون 05/18، قالمة، الجزائر، 2019، ص 497.

3 - المادة 40 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال دراستنا نستنتج أن حماية المستهلك تتمتع بآليات في مجال الخدمات الإلكترونية فهي تنقسم إلى نوعين تتمثل الأولى في آليات قانونية أصدر المشرع بشأنها قانون التجارة الإلكترونية 05/18 في حماية المستهلك حيث يعطي له حماية من الإشهار الإلكتروني وحماية بياناته الشخصية. ضف إلى ذلك، الآليات الإدارية حيث يمكن اللجوء إلى الهيئات الرسمية متمثلة في وزارة التجارة ومديرية حماية المستهلك بمختلف أنواعها، كذلك اللجوء إلى جهات غير رسمية مثل جمعية حماية المستهلك.

بينما تبرز الآليات الثانية في آليات الحماية الوقائية لحماية المستهلك الإلكتروني وذلك من خلال ضمان الحقوق الأساسية له كحقه في الإعلام الإلكتروني، العدول عن إبرام العقد والحق في مكافحة الشروط التعسفية وحماية البيانات الشخصية، إضافة إلى التوقيع والتصديق الإلكتروني كضمانة قانونية في حماية المستهلك، من أبرز تطبيقات هذا التوقيع نذكر البطاقة الممغنطة والشيك الإلكتروني

بالإضافة لآليات قضائية حيث يمكن أن يتدخل القضاء المدني لحماية المستهلك من خلال منح القاضي بعض السلطات في ذلك أو تدخل القضاء الجزائي وذلك من خلال تطبيق القواعد الإجرائية لمتابعة المورد الإلكتروني جزائياً.

خاتمة

إن الخدمات الرقمية أصبحت جزءا من حياة الأفراد حيث يستخدم في مختلف المجالات من تسوق عبر الأنترنت والتواصل مع مختلف الأطراف للحصول على المعلومات والخدمات الحكومية ونظرا لأهمية هذه الخدمات فقد ازدادت الحاجة إلى حماية المستهلك من الإعتداءات وجل مخاطر التكنولوجيا

النتائج: لخصت هذه المذكرة النتائج التالية:

1 - قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري لا يوفر حماية كافية للمستهلك في الخدمات الرقمية

2 - عدم وجود تعريف دقيق للخدمات الرقمية في القانون الجزائري حيث لا يزال يقتصر إلى تعريف دقيق لها.

3 - المشرع الجزائري فرق بين الآليات الوقائية والآليات اللاحقة لحماية المستهلك في الخدمات الإلكترونية

4 - لا يزال حق الرجوع عن الخدمة الإلكترونية يثير إشكالات خاصة حيث لم يحدد القانون الجزائري نطاقه أو شروطه أو كفاءته.

5 - عدم كفاية التشريع الجزائري لحماية حقوق المستهلك في البيئة الرقمية رغم الجهود المحدودة لتطوير حماية المستهلك في التشريع الجزائري

الأقتراحات: يوصي الباحث بالتوصيات التالية :

1 - تحديد مفهوم الخدمة الرقمية في القانون الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار بخصائصها وطبيعتها الخاصة.

2 - تعزيز آليات الوقاية لحماية المستهلك مثل إلزام عقد في الخدمات يقدم معلومات واضحة ودقيقة عن الخدمة وشروطها وأحكامها.

3 - تنظيم حق الرجوع عن الخدمة الرقمية بشكل دقيق مع تحديد نطاقه وشروطه.

4 - مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الخدمات الرقمية وتحديث التشريع الجزائري بشكل سوي

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر

والمراجع:.....

قائمة المصادر والمراجع:

• القرآن الكريم:

- الآية 67 من سورة الفرقان.
- الآية 31 من سورة الأعراف.
- الآية 29 من سورة النساء
- الآيات 1-3 من سورة المطففين

• القوانين:

- المواد 303 مكرر و303 مكرر 1 من الأمر 15/66، مؤرخ في 8/06/1966، يتضمن قانون العقوبات الجزائر، الجريدة الرسمية، عدد 49، المؤرخة بتاريخ 11/06/1966، المعدل والمتمم.
- المادة 37 من قانون رقم 155/66 مؤرخ في 8 يونيو 1966، المتضمن قانون إجراءات الجزائية المعدل والمتمم بالأمر رقم 02/15 المؤرخ في 23 جويلية 2015.
- المادة 394 مكرر من الأمر 66، 156 المؤرخ في 08/07/1966 الذي يتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية، عدد 49 لسنة 1966.
- المادة 47 من القانون رقم 05/07، المؤرخ في 13/05/2007، يعدل ويتمم الأمر رقم 58/75، المؤرخ في 26/09/1975، والمتضمن القانون المدني الجزائري.
- المادة 32 من القانون رقم 09/08 مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية، عدد 21، المؤرخة في 23/04/2008.
- قانون رقم 19/08، مؤرخ في 15/07/2008، يتضمن الدستور الجزائري، الجريدة الرسمية، عدد 63، المؤرخة في 16/11/2008.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

- مرسوم تنفيذي رقم 266/08، المؤرخ في 19 أوت 2008، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 454/02، المؤرخ في 21 ديسمبر 2002 والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، الجريدة الرسمية، عدد 48، المؤرخة في 2008/08/24.
- قانون رقم 03/09، المؤرخ في 25 فيفري 2009، يتعلّق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، عدد 15، الصادر في 08 مارس 2009.
- المرسوم التنفيذي رقم 415/09، المؤرخ في 16 ديسمبر 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة، الجريدة الرسمية، عدد 75، المؤرخة في 2009/12/28.
- المادة 17 من القانون 06/12 المؤرخ في 2012/01/12، المتعلق بالجمعيات، الجريدة الرسمية، عدد 2، الصادرة في 2012/01/15.
- قانون 04/15، المؤرخ في: 01 فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية، عدد 6، الصادرة في: 10 فيفري 2015.
- المادة 41 من القانون رقم 04/15، المؤرخ في: 01 فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية، عدد 06، الصادرة في: 10 فيفري 2015.
- قانون رقم 05/18، المتعلق بالتجارة الإلكترونية الجزائري، الجريدة الرسمية، عدد 28، الصادر في 30 ماي 2018.
- المادة 6/6 من 05/18، المرجع السابق.
- المادة 30 فقرة 1 من 05/18، المرجع نفسه.
- المادة 40 من 05/18، المرجع السابق.
- المادة 39 من قانون 05/18، المرجع السابق.
- المادة 39 من قانون 05/18، المرجع السابق.
- المادة 23 من قانون 05/18، المرجع السابق.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

- القانون 03/09، المرجع السابق.
- المادتين 22، 23 من القانون رقم 03/09، المرجع السابق.
- المادة 23 من القانون رقم 03/09، المرجع السابق.
- المادتين 42 و43 من القانون رقم 04/15، المرجع السابق.
- المادة 44 من القانون رقم 04/15، المرجع السابق.
- المادة 14 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.
- المادة 22 من قانون رقم 05/18، المرجع نفسه.
- المواد من 37 إلى 40 من القانون رقم 09/08، المرجع السابق.
- المادة 36 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.
- القانون رقم 05/18، المرجع السابق.
- المادة 35 من قانون رقم 155/66، المرجع نفسه.
- المادة 65 مكرر 8 من قانون رقم 155/66، المرجع نفسه.
- المادة 03 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.
- المادة 37 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.
- المادتين 11 و12 من القانون 05/18، المرجع السابق.
- المادة 40 من قانون رقم 05/18، المرجع السابق.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

المراجع باللغة العربية:

• الكتب:

- نورة الهزاني، الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2008، ص 49.
- بشير العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي استراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص 64.
- خالد الحشاش، الاقتصاد المعرفي: الثروة المستدامة، طبعة 1، دار الكتاب الحديث، مصر، 2015، ص 289.
- عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، طبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2015، ص 102.
- الطيبي مصباح خضر، " التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية "، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 43.
- أحمد سمير محمد، " التسويق الإلكتروني "، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 43.
- محمود جاسم الصميد عي وردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، طبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، ص 91.
- هدى قشقوش، جرائم الحاسب الآلي في التشريع المقارن، طبعة 1، دار النهضة العربية، القاهرة، 1992، ص 20.
- حمد محرم محمد علي، جريمة النصب والإحتيال والجريمة الإلكترونية، القاهرة، 1998، ص 8.
- منير محمد الجنيهي المحامي، جرائم الأنترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 125.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

- أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني ، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2005، ص 7.
- إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 49.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 40.
- كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الطبع، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2012، ص 276.
- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، طبعة 1، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 768.
- محمد بودالي، مكافحة الشروط التعسفية في العقود، دراسة مقارنة، طبعة 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 77.
- عامر قاسم أحمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك، دراسة في القانون المقارن، طبعة 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 38.
- سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الانترنت، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، ص 380.
- علاء محمد نصيرات، حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات، دراسة مقارنة، طبعة 1، دار الثقافة، الأردن، 2005، ص 41.
- مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص 350.
- فيلالي علي، الالتزامات - الفعل المستحق للتعويض -، موفم للنشر، الجزائر، 2015، ص 387.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

- رفاوي شهيناز، الالتزام قبل التعاقدى بالإعلام في عقود الاستهلاك، طبعة 1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص 209.
- بوسقيعة أحسن، الوجيز في القانون الجزائي الخاص، طبعة 13، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 494.
- عمار عموره، شرح القانون التجاري، الأعمال التجارية - التاجر - الشركات التجارية، دار الطبعة، دار المعرفة، الجزائر، 2010، ص 84.
- خلفي عبد الرحمان، الإجراءات الجزائية في التشريع الجزائري والمقارن، طبعة، دار البيضاء، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2018/2019، ص 67.

• المذكرات والأطروحات:

- عبد الله عبد العزيز الصعيدي، الأهمية الاقتصادية لتشريعات المستهلك، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون التي نظمتها جامعة الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 06-12/07-1998، ص 2.
- حسين شاهين، " حماية حقوق المستهلك العربي بين الواقع وآليات تطبيق القانون"، مداخلة في إطار الندوة العلمية حول حماية المستهلك العربي بين الواقع وآليات تطبيق القانون بالمركز العربي للبحوث القانونية والقضائية في جامعة الدولة العربية أيام 2-3-4 جوان 2014، ص 2-3.
- محمد خميخم، الحماية الجنائية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016/2017، ص 168-169.
- حداد العيد، الحماية المدنية والجنائية للمستهلك عبر شبكة الأنترنت، مداخلة ضمن المؤتمر المغاربي الأول حول " المعلوماتية والقانون"، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا، 27-30 أكتوبر 2009، ص 12.
- تيسير أحمد حسين الزعبي، جريمة الإحتيال الإلكتروني، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون العام، كلية الدراسات القانونية، قسم القانون، جامعة جدارا، الأردن، 2009/2010، ص 95.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

- أرزقي زوبير، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011/2010، ص 159.
- كرومية مسان، المسؤولية الإجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر: دراسة حالة المؤسسات العاملة بولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014/2013، ص 165.
- كالم حبيبة، حماية المستهلك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005/2004، ص 70.
- مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013، ص 235.
- سليمان براك دايج، الشروط التعسفية في العقود، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة النهريين، العراق، 2002، ص 227.
- إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الرجوع عن التعاقد كوسيلة لحماية الرضا، دراسة لفكرة العقد غير اللازم في الشريعة الإسلامية وتطبيقاته في القانون الوضعي، مجلة المحامي الكويتية، الكويت، 1980، ص 19.
- رشيدة أكسوم عيلام، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة لنيل درجة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري - تيزي وزو -، الجزائر، 2018/2017، ص 262.
- رحاب أرجيلوس، الإطار القانوني للعقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2018/2017، ص 218.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

- نعمان عبد الكريم، الجرائم الإلكترونية وموقف المشرع الجزائري منها، رسالة لنيل شهادة الماجستير في القانون الجنائي، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1 يوسف بن خدة، الجزائر، 2017/2016، ص 96-98.
- وسنة رابح، المداخلة حول السياسية الجنائية التي انتهجها المشرع الجزائري في ظل القانون 05/18، الملتقى الوطني المتعلق بالإطار القانوني لممارسة التجارة الإلكترونية على ضوء القانون 05/18، قالمة، الجزائر، 2019، ص 497.

• المقالات:

- منيرة بلورغي، حركة حماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، عدد 4، الملتقى الدولي السابع عشر حول: المنعقد يومي 11/10 أبريل 2017، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة - الجزائر، أبريل 2017، ص173.
- بوراس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، عدد 13، الجزائر، ديوان الطبع والنشر، ص 57-58.
- عماد أبو الرب، ليلي رشيد حسن، جودة الخدمات الإلكترونية لمنظمات الأعمال في ظل العولمة، المؤتمر العلمي الدولي الخامس حول: الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال التحديات والفرص والأفاق، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن، 27-29 سبتمبر 2006، ص 7.
- سارة بوسعيد، عبد الحميد بوشرمة، المخاطر التي تواجه المستهلك الإلكتروني ووسائل حمايته منها، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والإقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية يومي 23 و24 أبريل 2018، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله - الجزائر، ص 13.
- أنور أحمد رسلان، الحماية التشريعية للمستهلك، مداخلة مقدمة في إطار ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون المنظمة في جامعة الإمارات العربية المتحدة، يومي 6 و7 ديسمبر 1998 ص 1-2.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

- عبد الفتاح بيومي حجازي، مكافحة جرائم الكمبيوتر والأنترنترنت في القانون العربي النموذجي، دراسة قانونية متعمقة في القانون المعلوماتي، طبعة 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 373.
- فواز لجلط، الحماية الجنائية للمستهلك في إطار التجارة الإلكترونية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مجلة 14، عدد 2، جامعة المسيلة، الجزائر، جوان 2021، ص 196.
- أحمد أسعد توفيق زيد، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونية والمنتجات الذكية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، مخبر المؤسسات الدستورية والنظم السياسية، عدد 8، جامعة سعيدية الدكتور موالى الطاهر، الجزائر، جانفي 2022، ص 116.
- علي حساتي، حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، مجلة 11، عدد 1، الجزائر، جانفي 2019، ص 164.
- 56 - المادة 21 من القانون رقم 03/09، المرجع السابق.
- حزام فتيحة، آليات حماية مستهلك الخدمات الرقمية في ظل القانون 05/18، مجلة آفاق علمية، مجلة 13، عدد 01، جامعة بومرداس، الجزائر، جانفي 2021، ص 568.
- جفالي حسين، الحماية الجنائية للمستهلكين الإشهار التجاري الإلكتروني غير المرغوب فيه في التشريع الجزائري، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، مجلة 2، عدد 4، الجزائر، ديوان الطبع والنشر، ص 524.
- دمانة محمد، يوسف نور الدين، الإشهار الإلكتروني التجاري والمستهلك، مجلة المفكر، عدد 17، الجزائر، 2018، ص 288.
- صراح خوالف، الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري، مجلة الفقه القانوني والسياسي، مجلة 1، عدد 1، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، ديوان الطبع والنشر، ص 245.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

- روشو عبد القادر، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الجزائري، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مجلة 6، عدد 02، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، سبتمبر 2022.

- شوقي يعيش تمام، حنان أوشن، تعدد الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، عدد 4، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر، أفريل 2017، ص 200.

- إبراهيم بوعمره، الهيئات الإدارية لحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلة 14، عدد 2، جامعة سوسة، تونس، ديسمبر 2021، ص 66.

- أحمد أسعد توفيق زيد، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونية والمنتجات الذكية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، عدد 8، جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر، الجزائر، جانفي 2020، ص 111.

- سعدي صالح، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان أمن وسلامة المستهلكين، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، مجلة 57، عدد 05، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، ديسمبر 2020، ص 447.

- نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية، مجلة الحقوق، عدد 2، جامعة الكويت، الكويت، 2008، ص 206.

- أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، دار الطبع، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2005، ص 99.

- محمد المرسي زهرة، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية، دار الطبع، دار النهضة العربية، 2007، ص 32.

قائمة المصادر

والمراجع:.....

• المواقع الإلكترونية:

- ويكيبيديا الموسوعة الحرة [ويكيبيديا، الموسوعة الحرة \(wikipedia.org\)](http://wikipedia.org)
- أحمد شرف الدين، حجية الكتابة الإلكترونية على دعامات غير ورقية في الإثبات، بحث منشور على موقع www.dubaipolice.gov.ae.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	إهداء
01	مقدمة
08	الفصل الأول: الإطار القانوني لحماية المستهلك والخدمات الإلكترونية
09	المبحث الأول: مفهوم حماية المستهلك والخدمات الإلكترونية
09	المطلب الأول: مفهوم حماية المستهلك
09	الفرع الأول: تعريف حماية المستهلك في التشريع وفي الشريعة الإسلامية
13	الفرع الثاني: حقوق المستهلك
15	المطلب الثاني: مفهوم الخدمات الإلكترونية.
16	الفرع الأول: تعريف وخصائص الخدمات الإلكترونية
20	الفرع الثاني: أنواع الخدمات الإلكترونية
24	المبحث الثاني: أنواع الجرائم في مجال الخدمات التي يتعرض لها المستهلك والجهات المسؤولة عن حمايته
24	المطلب الأول: أنواع الجرائم في مجال الخدمات التي يتعرض لها المستهلك
24	الفرع الأول: جرائم الإعتداء على وسائل الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت وجرائم الغش
29	الفرع الثاني: الجرائم الناتجة عن الحماية الجنائية المباشرة والغير مباشرة
35	المطلب الثاني: الجهات المسؤولة عن حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية
39	الفرع الأول: الجهات الرسمية المسؤولة عن حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

- 39 الفرع الثاني: الجهات غير الرسمية المسؤولة عن حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية
- 43 خلاصة الفصل الأول:
- 45 الفصل الثاني: آليات حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية
- 46 المبحث الأول: الآليات القانونية والإدارية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية
- 46 المطلب الأول: الآليات القانونية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية
- 47 الفرع الأول: دور قانون التجارة الإلكترونية 05/18 في حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية
- 56 الفرع الثاني: قانون حماية المستهلك
- 57 المطلب الثاني: الآليات الإدارية لحماية المستهلك الإلكتروني
- 58 الفرع الأول: اللجوء إلى الهيئات الرسمية
- 61 الفرع الثاني: اللجوء إلى الجهات غير الرسمية في حماية المستهلك الإلكتروني
- 64 المبحث الثاني: آليات الحماية الوقائية والقضائية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية
- 64 المطلب الأول: آليات الحماية الوقائية لحماية المستهلك
- 65 الفرع الأول: الحقوق الأساسية للمستهلك
- 69 الفرع الثاني: التوقيع والتصديق الإلكترونيين كضمانة قانونية في حماية المستهلك الإلكتروني
- 73 المطلب الثاني: الآليات القضائية لحماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية
- 73 الفرع الأول: تدخل القضاء المدني
- 77 الفرع الثاني: تدخل القضاء الجزائي لحماية المستهلك الإلكتروني

82

خلاصة الفصل الثاني

84

خاتمة

87

قائمة المصادر والمراجع

فهرس المحتويات

ملخص

تسلط هذه الدراسة الضوء على حماية المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية في التشريع الجزائري في ظل تزايد انتشار المعاملات الإلكترونية، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة أحكام حماية المستهلك في التعامل الإلكتروني في التشريعات الجزائرية وأظهرت الدراسة أن القوانين الجزائرية المتعلقة بحماية المستهلك في التعامل الرقمي تعاني من بعض الثغرات.

Summary :

This study highlights online consumer protection in Algerian legislation in view of the increasing prevalence of electronic transactions. This study drew on the descriptive and analytical approach to the study of consumer protection provisions in electronic dealing in Algerian legislation. The study showed that Algerian laws on consumer protection in digital dealing suffer from some gaps.