وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of High Education and Scientific Research
جامعة محمد البشير الإبراهيمي- برج بوعريريج –
University of Mohamed el Bashir 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 أعمال

الموسومة ب:

# حماية المستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري

من إعداد الطالبتان:

- بن شلي ججيقة.
- بوقجار إيمان.

إشراف:

- د.حربوش بوبكر.

## لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الرتبة | الصفة |
|---|---|---|
| دكدوك هودة | أستاذ محاضر أ | رئيسا |
| بوبكر حربوش | أستاذ محاضر ب | مشرفا ومقررا |
| قيرة سعاد | أستاذ مساعد ب | ممتحنا |

السنة الجامعية: 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

# شكـر وعرفــان

قال الله تعالى ( وَمَن يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ) [ لقمان:12]

**الحمد والشكر لله تعالى الذي وفقنا لإتمام هذا البحث الأكاديمي.**

**والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى أله الطيبين والرضوان على صحابته.**

**كل الشكر والتقدير للاستاذ حربوش بوبكر على اشرافه و متابعته لنا خلال فترة اعداد مذكرة التخرج، ايضا لتحفيزه لنا و اصراره على تذكرتنا بمتابعة مذكرتنا لنيل شهادة الماستر وشرف كبير أن قمنا بالعمل معه.**

**الشكر أيضا لجميع أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية.**

**وإلى جميع من ساهم في إنجاح هذا العمل.**

**شكرا جزيلا**

# إهداء

**نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في اتمام هذا البحث العلمي والذي الهمنا الصحة والعافية والعزيمة،**

**فالحمد لله حمدا كثيرا،**

**نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى الاستاذ الدكتور المشرف (حربوش بوبكر) على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمه ساهمت في اطراء موضوع دراستنا في جوانبه المختلفة كما نتقدم بجزيل الشكر الى اعضاء لجنة المناقشة الموقرة**

**ولا ننسى تقديم الشكر الجزيل لكل الأساتذة المحترمين والاستاذات بجامعة محمد البشير الإبراهيمي،**

**نقول لكم شكرا جزيلا على كل مجهوداتكم.**

**ججيقة**

# إهداء

**إلى من أفضلها على نفسي ولم لا فلقد ضحت من أجلي، ولم تدخر جهداً في سبيل إسعادي على الدوام (أمي الحبيبة).**

**نسير في دروب الحياة، ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه.**

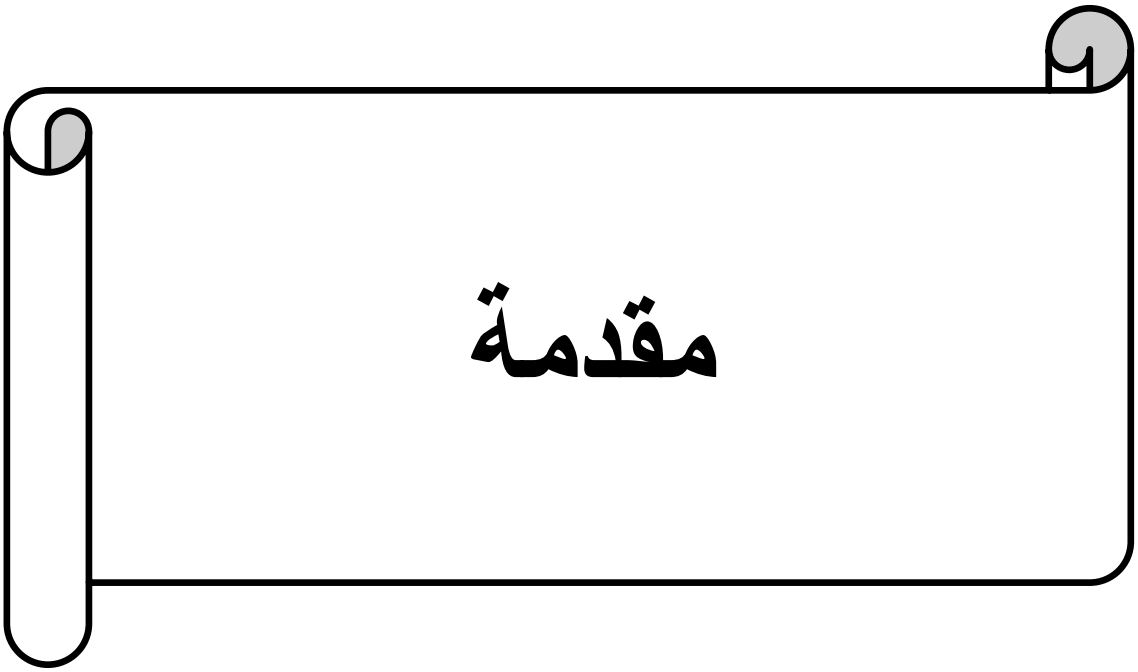
**صاحب الوجه الطيب و الأفعال الحسنة، فلم يبخل علي طيلة حياته (والدي العزيز).**

**إلى أصدقائي وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون وفي أصعدة كثيرة.**

**أقدم لكم هذا البحث وأتمنى أن يحوز على رضاكم.**

**إيمان**

µ%



## مقدمة:

إن المحرك الاساسي لأي تحول يشهده عالمنا المعاصر يقوم أساسا على المعرفة والتراكم العلمي، باعتبارهما الاساس المتين للتقدم الاجتماعي و الاقتصادي واللذين يشكلان حجر الزاوية لعملية التقدم لأي مجتمع ، بحيث انطلقت في أواخر القرن الماضي ثورة جامحة وجديدة في مسماها ، وهي ما أصبحت تعرف بثورة تكنولوجيا المعلومات. حيث أن هذا التطور العلمي و التقني في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قد توسع و شمل جميع المجالات في العالم بما فيها المجال الاقتصادي و التجاري ، فضهر ما يسمى بالتّجارة الإلكترونية و هي أحد إفرازات العقل الإنساني وهي نتيجة من نتائج استعمال شبكة الانترنت . فظهور التجارة الإلكترونية أثر بشكل كبير على النظام القانوني للعقود التقليدية ، فظهر ما يسمى بالتسوق عبر الانترنت وما تبعه من إجراءات للوصول إلى التعاقد الإلكتروني ، الذي يكون فيه المستهلك أحد أطرافه الأساسية في كثير من الأحيان .

و لمواجهة هذه المستجدات والتطور التجاري الإلكتروني الملحوظ، كان من الضروري توفر ترسانة قانونية متينة لحماية مختلف الأطراف في هذه العلاقة العقدية العابرة للحدود، مما يقلل العواقب و يضمن حقوق جميع الأفراد بما فيها المستهلك.

لذا يعمل المشرع الجزائري كنظرائه من تشريعات دول العالم في القيام بالتأطير القانوني لتنظيم التجارة الإلكترونية لحماية المستهلك الالكتروني ، فوضع منظومة قانونية خاصة لحماية المستهلك العادي و أخرى للمستهلك الإلكتروني بسبب عدم كفاية نصوص القانون المدني وما توفره مواده من حماية للمتعاقدين .

## أهمية الموضوع:

يستمد هذا البحث أهميته من كونه يعالج موضوعا يعتبر من إفرازات التطور التكنولوجي في عصرنا الحالي ، فموضوع المعاملات التجارية الإلكترونية وكيفية حماية المستهلك الالكتروني أصبحت تطرح نفسها بقوة خاصة مع تعدد الوسائل المستعملة والأشكال المعتمدة ، يضاف إلى ذلك ان المستهلك بصفة عامة في علاقته مع المهني يعتبر طرفا ضعيفا وجب تدخل المشرع قصد حمايته.

كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها، حيث يمتاز التعامل الإلكتروني بتطور سريع و مستمر، مما يتطلب أيضا أن تتطور القواعد و القوانين التي تحكمه بنفس سرعة التطور الحاصل فيه.

## أهداف الموضوع:

النظر في مدى ضمان النصوص القانونية التي أوردها المشرع الجزائري لحماية المستهلك الالكتروني بيان العقوبات الجديدة التي تضمنها قانون التجارة الالكترونية للموردين الإلكترونيين المعتدين على المستهلك الالكتروني وفقا لبعض الجرائم.

## أسباب اختيار الموضوع:

تتلخص بعض الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع على النحو التالي:

- تتلخص الرغبة في تسليط الضوء على المشاكل والصعوبات التي يواجهها المستهلك الالكتروني اثناء عملية التعاقد الإلكتروني .
- محاولة إزالة اللبس القائم حول موضوع التجارة الإلكترونية و العقود المنبثقة عنها وما يتبعها بالاستعانة بأهم الآراء الفقهية والمفاهيم و التجارب الدول السابقة لهذا المجال.

## إشكالية الموضوع:

تكمن مشكلة هذه الدراسة في حداثة البيئة التي يجب فيها توفير الحماية للمستهلك باعتبارها مختلفة عن البيئة التقليدية التي تتعامل معها معظم التشريعات الوطنية ، و باعتبار حداثة المشكلات التي قد تواجه المستهلك في التعاقد الإلكتروني ، لذا كان لزاما علينا طرح التساؤل التالي:

**الى اي مدى وفق المشرع الجزائري في إرساء قواعد حماية المستهلك الالكتروني ؟**

من خلال هذه الإشكالية تتفرع منها عدة تساؤلات أهمها:

1 ما هو المدلول النظري لمصطلح المستهلك الإلكتروني ؟

2 كيف تم تناول فكرة حماية المستهلك الالكتروني ؟

3 ما مدى كفاية الحماية المقررة للمستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري ؟

## المنهج المتبع:

نظرا لطبيعة الموضوع محل الدارسة فقد استعنا بالمنهج الوصفي و المنهج التحليلي من خلال شرح أحكام التجارة الالكترونية وكذا استقراء الوضع الراهن لمركز المستهلك الإلكتروني عبر الإنترنت إلى جانب تحليل مواد ونصوص قانونية، كما يتخلله المنهج المقارن، وذلك عند تحليل التشريعات والاتفاقيات والتوجيهات الصادرة بشأن التجارة الإلكترونية.

## تقسيم الدراسة:

من أجل تحليل دراستنا وجب علينا تقسيمها إلى فصلين فتناولنا في (الفصل الأول) التأطير المفاهيمي للمستهلك الإلكتروني والذي إنقسم بدوره إلى مبحثين فالأول تضمن مفهوم المستهلك الإلكتروني، أما الثاني نطاق الحماية للمستهلك، أما (الفصل الثاني)

فتطرقنا إلى الأليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني المتفرع إلى الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني(المبحث الأول)، وإلى الحماية الجزائية للمستهلك.

# الفصل الأول:

## التأطير المفاهيمي للمستهلك الإلكتروني

# الفصل الأول: التأطير المفاهيمي للمستهلك الإلكتروني

نتيجة للثورة التكنولوجية التي ظهرت في منتصف القرن العشرين ، نشأت مشكلة حماية المستهلك ، حيث أن الأخير هو الحلقة الضعيفة في العلاقة التعاقدية مع العميل الذي يتمتع بمكانة قوة ، حقيقة أن التعاقد الإلكتروني بعيد وأن المنتج ليس موضوع تعاقد بين مستهلك مستهدف.

ونظراً للمخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها عملية التعاقد الإلكتروني في جميع مراحلها ، ولحماية المستهلك من المخاطر التي تحيط به، يجب الكشف عن تشريعات تحمي المستهلك في التعاملات ، بسبب نزعه الاستهلاكي الإلكتروني إلى إيجاد واستنباط الآليات اللازمة لإعادة التوازن في العلاقات الاستهلاكية ، يزيل الضرر عن المستهلك ، ليس فقط على المستوى الوطني ، بل أن المعاملات الإلكترونية هي في الغالب معاملات دولية تتم من خلال شبكة المعلومات الدولية. من الإنترنت ، ثم تمتد لتشمل جميع أنحاء المعمورة ، مما يدعو إلى توحيد النظام القانوني الدولي للتنسيق بين المراكز القانونية للمقاولين وتوسيع نطاق الحماية القانونية.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين فسنتناول مفهوم المستهلك الإلكتروني(المبحث الأول)، نطاق الحماية للمستهلك الإلكتروني( المبحث الثاني).

# المبحث الأول: مفهوم المستهلك الإلكتروني

نتيجة للثورة التكنولوجية التي ظهرت في منتصف القرن العشرين ، نشأت مشكلة حماية المستهلك ، حيث أن الأخير هو الحلقة الضعيفة في العلاقة التعاقدية مع العميل الذي يتمتع بمكانة قوة.

إذا كانت المعاملات الإلكترونية التي تنشأ بين العامل والمستهلك بأشكالها المختلفة سواء أكانت تقليدية أم إلكترونية ، ما هي إلا انعكاس لآليات الإنتاج والتوزيع الاقتصادي التي تعتبر فيها دليلاً على متطلبات الموجود الاقتصادي و الحياة الاجتماعية ومدى تأثرها بالتقنيات السائدة في محيطها ، فلا شك في أن متابعة حركة القانون وتطوره يؤكد حقيقة ارتباطه الوثيق بهذه التطورات.

فمن خلال هذا المبحث سنتطرق الى تعريف المستهلك الالكتروني(المطلب الأول)، والى عناصر تحديد صفة المستهلك الالكتروني( المطلب الثاني).

## المطلب الأول: تعريف المستهلك الإلكتروني

تعتبر كلمة مستهلك حادثة حديثة في لغة القانون ، فهي شائعة جدا في الاقتصاد ، مما أثار جدلا واسعا في تعريف المستهلك وتحديد صفاته.

فالمستهلك الإلكتروني هو كل شخص طبيعي أو اعتباري يتعامل عبر الإنترنت ويستخدم جهازًا إلكترونيًا متصلًا به لهدف واحد وهو تلبية احتياجاته ورغباته الشخصية على الإنترنت. يدها للبحث عن السلعة أو الخدمة التي يريدها.

## الفرع الأول: التعريف الفقهي المستهلك الإلكتروني

غالبًا ما يتعرض المستهلك في عقد الاستهلاك للمخاطر والأذى بالتوفيق بين وضعه الضعيف ، مما أثار جدلاً فقهيًا كبيرًا حول فكرة المستهلك حيث ظهر اتجاهين الأول ضيق من مفهوم المستهلك والثاني وسع منه وسنتناول كلا الإتجاهين.

**أولا: التعريف الضيق للمستهلك الإلكتروني**

المستهلك الإلكتروني ، وفقًا لهذا الاتجاه ، يعني كل شخص يتعاقد بغرض إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية ، وليس بغرض الحصول على هذه السلع والخدمات للاستخدام المهني أو التجاري.[1]

وقد بلغ التشدد في تضييق مفهوم المستهلك ، وفق هذا الاتجاه ، استبعاد وصف المستهلك ، حتى بالنسبة للشخص الذي يعمل لأغراض دينية جزئيًا ، وللمحترف الذي يعمل لغرض مهني ، حتى لو إنه خارج نطاق كفاءته المهنية ، على أساس أن الأخير أقل جيلاً من المستهلك الذي يعمل لأغراضه الشخصية إذا لم يلتق أي منهما برجل محترف أثناء عقده معه ، مما يجعل المستهلك أكثر حاجة إلى دفاعه.[2]

يُعرِّف هذا الاتجاه أيضًا المستهلك الإلكتروني بأنه كل شخص طبيعي أو اعتباري يتعاقد بالوسائل الإلكترونية فيما يتعلق بالمنتجات التي يحتاجها هو وعائلته والتي لا تتعلق بمهنته أو حرفته.[3]

---

[1] شعباني نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك الإلكتروني في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري، مجلة الأفاق للبحوث والدراسات، جامعة لونيسي علي، البليدة2، ع2، م2، 2018/06/2، ص258.

[2] ليندة عبد الله، المستهلك والمهني مفهومان متباينان، مداخلة تم تقديمها في الملتقى الوطني المنعقد بمعهد العلوم القانونية والادارية بالمركز الجامعي الوادي حول حماية المستهلك في ظل الإنفتاح الإقتصادي 14/13 أفريل 2008، ص21.

[3] أكسوم عيلام رشيد، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص قانون خاص داخلي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018، ص44.

نستنتج أن أصحاب الموقف الضيق هم أن المحترف الذي يروج لحاجاته الخدمية والمهنية ليس له قوة تجارية واقتصادية لحماية نفسه على عكس المستهلك الذي يحتاج إلى مستهلك لأنه يتعرض للاستغلال والاحتيال وللحماية القانونية ، البائع المحترف هو التقليد.

إن ما يتم انتقاده وانتقاده على هذا الرأي أو الاتجاه أدى إلى خروج مجموعة من الأشخاص الذين يطبقون عليهم بالتالي عناصر وضع المستهلك ويستبعدون لأنهم محترفين أو محترفين لديهم خبرة وقدرة اقتصادية وليس لديهم لديها قواعد قانونية خاصة لحمايتهم ، وحماية معاملاتهم التجارية ، والقدرة على حمايتهم.[1]

**ثانيا: التعريف الواسع للمستهلك الالكتروني**

لقد جادل بعض الفقهاء بضرورة اتخاذ مفهوم أوسع للمستهلك ليشمل أشخاصًا آخرين ، لذلك يعرفه البعض بشكل أكثر شمولاً على أنه "أي شخص يتعاقد بغرض التملك". يعرّفها آخرون على أنها "استخدام أو استخدام المال أو الخدمة" ، الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يبرم تصرفًا قانونيًا.

للحصول على منتج بقصد أن يكون هو أو أقاربه هو المستخدم النهائي له ، وتمتد نفس الصفة إلى المحترف الذي يتعاقد خارج مجال اختصاصه ، بحيث يُعتبر "مستهلكًا" ، ويدخل تحت الحماية القانونية له. المستهلك هو كل من يتجه نحو إشباع حاجاته الشخصية أو المهنية.[2]

[1] كوثر سعيد، عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة، مصر، 2012، ص81.

[2] خالد طيهار، حماية المستهلك الإلكتروني، شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019/2018، ص11.

وهناك اتجاه آخر في الفقه يميل إلى توسيع مفهوم المستهلك ليشمل كل من يبرم تصرفًا قانونيًا من أجل السلع والخدمات لأغراضه الشخصية أو لأغراضه المهنية ، كالطبيب الذي يشتري أجهزة طبية أو التاجر الذي يجهز محله. [1]

كما نلاحظ أن هذا الاتجاه يمتد ليشمل الشخص المستهدف في تعريف المستهلك تكمن أهمية تخصيص خاصية المستهلك للشخص المستهدف في حقيقة أن الأخير قد يكون في موقف ضعف سواء اقتصاديًا أو فنيًا لا يجوز له أن يمارس نشاطا مهنيا يحصل منه على موارده المالية إنه مثل المستهلك الذي يتعاقد للحصول على المنتجات لتلبية احتياجاته الشخصية ، والضعف يكون من الناحية الفنية عندما لا يكون لديه القدرة التقنية على اقتناء المنتجات مثل المستهلك العادي.[2]

## الفرع الثاني: التعريف القانوني للمستهلك الإلكتروني

إن تحديد تعريف المستهلك له أهمية كبيرة كمعيار لتحديد الشخص المقصود بالحماية ، وهذا دفعنا لمحاولة تعريف مفهوم المستهلك في تشريعات مختلفة.

### أولا: تعريف المستهلك الإلكتروني في التشريعات المقارنة

#### 1. التعريف لدى المشرع الفرنسي:

حدد المشرع الفرنسي المستهلك الإلكتروني في المادة 2 من القانون رقم 22/78 المتعلق بحماية المستهلك في مجال العمليات الائتمانية على النحو التالي:" يطبق القانون الحالي على كل العمليات تمنح عادة للأشخاص الطبيعيين والمعنويين والتي لا تكون مخصصة بصفة عرضية لتموين نشاط مهني."[3]

---

[1] خليل رزيق، علي طيري، أليات حماية رضا المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر في الحقوق ، تخصص قانون أعمال ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2022/2021، ص10.

[2] نوال شعباني، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012، ص25-25.

[3] القانون رقم22/78 المتعلق بحماية المستهلك في مجال عمليات الإئتمان عن طريق الإنترنيت.

ويلاحظ أن المشرع الفرنسي تطرق إلى تعريف المستهلك بطريقة عرضية ، واعتمد في تحديد ذلك على معيار الغرض ، وهو الاستخدام الشخصي للمنتج ، دون أن يكون ذلك مرتبطا بالنشاط المهني للمستهلك.[1]

**2. التعريف لدى المشرع المصري:**

فقد عرف المشرع المصري المستهلك الإلكتروني في المادة01 القانون رقم67 في سنة2006 على أنه:" كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد في هذا الخصوص."[2]

وبحسب هذه المادة ، يقصد بالشخص جميع الأشخاص الطبيعيين ، كالإنسان ، والأشخاص الاعتباريين بين الشركات والجمعيات والمؤسسات والروابط المالية في مختلف طرق إنشائها ونلاحظ هنا أن المشرع المصري أهمل ذكر الغرض من الاستهلاك ، لأنه أخذ المفهوم الواسع من خلال مصطلح "كل شخص" ، باستثناء أننا بحاجة إلى عبارة "إشباع الحاجات الشخصية والعائلية" ، فاستقرت على الاتجاه الضيق لمفهوم المستهلك.[3]

**3. التعريف لدى الامارات العربية المتحدة:** عرف قانون الإمارات العربية المتحدة رقم 24 لسنة 2006 حماية المستهلك في المادة الأولى بأنه : " كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجاته الشخصية أو حاجات الأخرين ".[4]

---

[1] محمد عبد الله بوكار، محمد سلامة، حماية المستهلك الإلكتروني، مذكرة شهادة الماستر، تخصص قانون أعمال، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018/2017، ص09.

[2] قانون حماية المستهلك المصري رقم 67 لسنة 2006 المنشور في جريدة الوقائع المصرية في العدد241 بتاريخ 2006/10/22.

[3] إبراقن وردية، إزباطن لبنى، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، مذكرة ماستر، تخصص قانون خاص، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2022/2021، ص14.

[4] إبراقن وردية، إزباطن لبنى ،المرجع السابق، ص13.

**ثانيا: تعريف المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري**

تكاد القوانين المنظمة للمعاملات الإلكترونية تخلو من تعريف المستهلك الإلكتروني بأسلوب المحترف الإلكتروني ، حيث تختص بالتعاقد الإلكتروني والتجارة الإلكترونية بشكل عام ، دون الاهتمام بالاستهلاك الإلكتروني الذي يعتبر تطبيقًا خاصًا للمعاملات الإلكترونية. ، الأمر الذي يتطلب الرجوع إلى القواعد التقليدية لحماية المستهلك.[1]

عرف المشرع الجزائري المستهلك عامة بموجب القانون 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية بأنه :" كل شخص طبيعي ومعنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني ".[2]

نستنتج من هذه المقالة أن المستهلك يشمل جميع الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين الذين يكتسبون البضائع المعدة للبيع أو الخدمات التي يستفيدون منها ، ولكن بشرط أن تكون خالية من الأغراض المهنية.[3]

كما عرفته المادة الثالثة التي تنص على :" كل شخص طبيعي ومعنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص أخر أو حيوان متكفل به " .[4]

وقد تطرق المشرع الجزائري إلى تعريف المستهلك الإلكتروني لأول مرة في نص المادة 06 فقرة 03 من القانون رقم 05/18 بأنه :" كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض

---

[1] أكسوم عيلام رشيد ،المرجع السابق، ص44.

[2] المادة 03 من القانون رقم 02/04 مؤرخ في 23/06/2004 ، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ، ج.ر.ج.ج ، عدد 41 ، صادر بتاريخ 27/06/2004 ، معدل ومتمم .

[3] إبراقن وردية، إزباطن لبنى ،المرجع السابق، ص11.

[4] قانون رقم 03/09 مؤرخ في 05 فيفري 2009 ، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ، ج.ر.ج.ج ، عدد 15 ، صادر بتاريخ 08 مارس 2009 .

أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي " [1] .

ونلاحظ أن هذا القانون احتفظ بالتعاريف السابقة التي تمت مناقشتها في القوانين المذكورة أعلاه ، ولكنه أضاف فقط أسلوب المستهلك الإلكتروني ووسائله.[2]

وعرف المشرع في المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق برقابة الجودة وقمع في المادة 02 فقرة 09 وحيث عرف المستهلك أنه :" كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة للاستهلاك الوسيط أو النهائي ، لسد حاجاته الشخصية أو حاجة آخر أو حيوان يتكفل به "[3] .

## المطلب الثاني: عناصر تحديد صفة المستهلك الإلكتروني

الاستفادة من الحماية المنصوص عليها وفقا لأحكام قانون المستهلك تتعلق بتحقيق صفة المستهلك ، الشخص الذي يتعامل مع محترف أو محترف يهدف إلى تلبية احتياجاته ومتطلباته دون الرغبة في تحقيق ربح ، خلافا لذلك إلى ما يطمح إليه الشخص المحترف.

تتحقق حالة المستهلك في كل شخص يتمتع بالشخصية الاعتبارية ويسعى للحصول على منتج أو سلعة أو خدمة بغرض الاستهلاك.

وسنتطرق من خلال هذا المطلب إلى عناصر التي تحدد صفة المستهلك وهي كالتالي كالشخصية القانونية للمستهلك( الفرع الأول )، وحصول المستهلك على السلع والخدمات (الفرع الثاني)، وأخيرا الغرض من استهلاك المنتوج(الفرع الثالث).

---

[1] المادة 06 فقرة 03 من القانون رقم 05/18 ، المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، ج ر، ج ج، عدد28، الصادر بتاريخ2018/05/16.

[2] إبراقن وردية، إزباطن لبنى ،المرجع السابق، ص11.

[3] المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم39/90 المؤرخ في 30/01/1990 ، المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش ، جاز ، ج.ج ، عدد 05 ، الصادر بتاريخ 31/01/1990

## الفرع الأول: الشخصية القانونية للمستهلك الإلكتروني

### أولا: الشخصية الطبيعية للمستهلك

لقد رأينا بالفعل أن هناك اتجاهًا لتضييق مفهوم المستهلك بحيث يقتصر على الشخص الذي يحصل على السلعة أو الخدمة من أجل إشباع احتياجاته الشخصية ، مما يجعل وصف المستهلك مقصورًا على الشخص الطبيعي.

بينما يرى آخرون ضرورة توسيع مفهوم المستهلك ليشمل كل شخص يحصل على سلعة أو خدمة أو منتج لتلبية احتياجاته الشخصية أو المهنية خارج تخصصه ، ومن هنا يمكن أن تمتد حالة المستهلك إلى الشخص الاعتباري إلى جانب الشخص الطبيعي على أساس نقطتين ، الأولى في حالة أن الشخص الاعتباري لا يمارس نشاطًا مهنيًا يجلب له أرباحًا ، والثاني هو عدم قدرته أو قلة المعلومات في المجال الذي يتعامل فيه أثناء التحكم عن بعد العقد وخروجه عن نطاق نشاطه المهني مما يضعه في موقف مستهلك ضعيف يجب حمايته.[1]

وفقًا لهذا الاتجاه ، المستهلك هو الشخص الذي يحصل أو يستخدم المال أو الخدمة لغرض غير مهني وقد يشمل أيضًا بعض الشخصيات الاعتبارية الخاصة ، مثل الجمعيات التي تمارس بعض الأنشطة غير المهنية ولا تهدف إلى تحقيق ربح.[2]

### ثانيا: الشخصية المعنوية للمستهلك

وهو ما ذهب إليه وأخذ به المشرع الجزائري الذي عرف المستهلك بموجب القانون 04-02 الصادر بتاريخ 27-06-2004 ، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات

[1] شهرزاد خيمة، ليدية لوناوسي، حماية المستهلك الإلكتروني في ظل القانون05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مذكرة شهادة الماستر في الحقوق، تخصص القانون الخاص، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية، 2019/2018،ص12.

[2] أكسوم عيلام رشيدة ، مرجع سابق ، ص 33.

التجارية في المادة 03 على أنه : " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني ".[1]

وفي المادة 03 فقرة 01 القانون 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 ، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه : " المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للإستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به ". [2]

أما القانون 18-05 ، المتعلق بالتجارة الإلكترونية فقد عرف المستهلك الإلكتروني في مادته السادسة كما يلي : " المستهلك الإلكتروني ، كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي."[3]

## الفرع الثاني: حصول المستهلك على السلع والخدمات

تتضمن العقود التي يبرمها المستهلك اقتناء السلع والخدمات للاستفادة منها دون نية مسبقة للمضاربة ، أي إعادة بيعها أو تصنيعها. الأسرة هي منتج وفي نفس الوقت مستهلك للسلع والأدوات الأخرى.[4]

عرف القانون المدني الجزائري المنتوج في نص المادة 140 مكرر فقرة 02:" يعتبر منتوجا كل مال منقول ولو كان متصلا بعقار ، لاسيما المنتوج الزراعي والمنتوج

[1] المادة03 من القانون 02/04 الصادر بتاريخ 2004/06/27 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج ر، ع41، معدل ومتمم.

[2] المادة03 من القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر، ع15.

[3] المادة 6 من القانون05/18، مؤرخ في 2018/05/10، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر، عدد 28.

[4] إبراقن وردية، إزباطن لبنى ،المرجع السابق، ص17.

الصناعي وتربية الحيوانات والصناعة الغذائية والصيد البري والبحري والطاقة الكهربائية ."[1]

لذلك إذا كان موضوع الاستهلاك الممثل في المنتج سلعة ، وتعني بالسلعة كل شيء شيء مادي يمكن نقله إليها مقابل أو بالمجان ، ولا يشترط أن تكون السلعة وطنية أو مستوردة ، فماذا في ذلك المهم أن السلعة منقولة ملموسة يمكن تداولها بطرحها للاستهلاك ، وهنا يستثنى العقار من نطاق تطبيق أحكام القانون قانون حماية المستهلك المستهلك والمنقولات المعنوية.[2]

## الفرع الثالث: الغرض من استهلاك المنتوج

يعتقد الاتجاه الضيق لمفهوم المستهلك أن إعطاء المستهلك خاصية الشخص الطبيعي أو الاعتباري يتحدد بمعيار الغرض من الفعل ، أي المستهلك الذي يسعى إلى تلبية أغراضه الشخصية.

على عكس الاتجاه الواسع لمفهوم المستهلك الذي يعتقد أن سمة المستهلك تمتد إلى الشخص الذي يسعى لتلبية أغراضه الشخصية والمهنية.[3]

ومع ذلك ، حدد المشرع الجزائري الغرض من استهلاك المنتج عند تعريفه للمستهلك ، سواء في القانون 03/09[4] المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ، وكذلك في القانون 05/18[5] المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، وقصرها على الغرض الشخصي المتمثل في تلبية الاحتياجات الشخصية بعيدًا عن الأغراض المهنية.

---

[1] الأمر 58/75 المؤرخ في 1975/09/26 يتضمن القانون المدني، ج ر، عدد78، صادر بتاريخ 1975/09/30، معدل ومتمم.

[2] أكسوم عيلام رشيدة ، المرجع السابق ، ص 39.

[3] إبراقن وردية، إزباطن لبنى ،المرجع السابق، ص20.

[4] القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق.

[5] القانون05/18، مؤرخ في 2018/05/10، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، المرجع السابق.

# المبحث الثاني: مجال حماية المستهلك الإلكتروني

على الرغم من المجالات التي حققتها التجارة الإلكترونية وأهميتها الاقتصادية التي تزيد الطلب عليها يومًا بعد يوم ، إلا أنها تؤدي إلى مخاطر يواجهها مستخدمو الإنترنت ، بما في ذلك إفشاء الأسرار ، وانتهاك حقوق الملكية الفكرية ، ومشاكل الاحتيال والقرصنة ، وكذلك الخسارة ثقة المستهلك الإلكتروني في التعامل عبر الإنترنت وهذه الثقة هي الركيزة الأساسية التي تقوم عليها التجارة وحرص المتعاملين عليلهلك ، كان من الطبيعي ظهور الحاجة إلى توحيد النظام القانوني للمعاملات الإلكترونية ، والتنسيق بين المراكز القانونية للأطراف المتعاقدة ، وتوسيع مجال الحماية للمستهلك الإلكتروني(المطلب الأول) ، وبعد التنظيم الداخلي من خلال تطوير التشريعات الوطنية من قبل الدول لتكريس الحماية الإلكترونية للمستهلك (المطلب الثاني).

## المطلب الأول: حماية المستهلك الإلكتروني في المنظمات الدولية

نظرًا لأن المعاملات الإلكترونية تتم من خلال شبكة دولية للإنترنت ، فإنها تتجاوز حدود بلد معين لذلك تضاعفت مظاهر وأشكال الحماية الإلكترونية للمستهلك على المستوى الدولي ، كونه الطرف الضعيف والمهني هو الطرف القوي منها المنظمة الدولية للمستهلك( الفرع الأول)، المستهلك الإلكتروني في التوجيه الأوروبي (الفرع الثاني) وأخيراً في منظمة التعاون الاقتصادي (الفرع الثالث).

### الفرع الأول : حماية المستهلك الإلكتروني على مستوى المنظمة الدولية للمستهلك

تزايدت الجهود الدولية في مجال حماية المستهلك خاصة مع تزايد المشكلات التي تواجه المستهلك ، وهذا ما ساعد بشكل كبير في ظهور منظمة المستهلك الدولية التي

تأسست عام 1960 من قبل خمس (05) منظمات استهلاكية ، الجمع بين الولايات المتحدة الأمريكية وبلجيكا وبريطانيا وهولندا وأستراليا وصل عدد الدول الأعضاء فيها خلال عام1995 أكثر من مائة دولة ، وأكثر من مائتي عضو ، علما أن الدول والمنظمات المشاركة فيها مطالبة باتباع المعايير التالية:

- ليس لها أهداف تجارية.
- أن يكون مستقلاً تمامًا.
- عدم اللجوء إلى الدعاية في مطبوعاتها أو في مجالاتها.[1]

من بين الأهداف التي اعتمدتها منظمة المستهلكين الدولية:

- دعم إنشاء جمعيات حماية المستهلك في مختلف دول العالم.
- العمل نيابة عن المستهلكين في العالم ونيابة عنهم لتمكينهم من التمتع بحقهم في الطعام والشراب والخدمات الضرورية.
- تنمية التعاون الدولي من خلال إجراء تحليل مقارن للمواد والخدمات وتبادل نتائج التحليل والخبرات.
- تحسين المواصفات والخدمات وبرامج توعية المستهلك أينما كانت في العالم.
- اعتماد منظمة المستهلك الدولية كهيكل لتبادل المعلومات والمجالات والدوريات التي تهم حماية المستهلك [2].

## الفرع الثاني : حماية المستهلك الإلكتروني في التوجيه الأوروبي

وبما أن العقود الإلكترونية تتم في الغالب على المستوى الدولي ، الأمر الذي يتطلب العمل على تطوير الوسائل القانونية المناسبة للحماية الدولية للمستهلك الإلكتروني ، فقد أصدر المجلس الأوروبي عدة توجيهات في هذا الصدد ، من بينها التوجيه الذي نص

[1] زوبير أرزقي ، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، فرع المسؤولية المهنية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2011 ،ص24.

[2] إبراهيم خالد ممدوح، أمن المستهلك الإلكتروني، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص39/38.

على أنه من أجل الحماية. المستهلك الدولي ، يجب عقد مؤتمر دولي للمعاملات التجارية. إلكتروني ، خاصة تلك التي تحدث خارج أوروبا ، بالإضافة إلى التوجيه المتعلق بالقواعد التي تحدد أفضل محكمة للمستهلك وخاصة في معاهدة روما الموقعة في 19 مايو 1980[1].

يعتبر التوجيه الأوروبي 97/07 الصادر في 20 مايو 1997 أهم توجيه على المستوى الأوروبي ، حيث ينظم قواعد حماية المستهلكين في العقود عن بعد من خلال إلزام الموردين والمهنيين بإبلاغ المستهلك بالبيانات والمعلومات الأساسية للسلعة أو الخدمة ، وكذلك طرق الدفع والتسليم والتنفيذ.

كما أعطته الحق في الانسحاب من العقد في المادة 06 منه ، "أنه في العقود المبرمة عن بعد بواسطة إحدى تقنيات الاتصال عن بعد ، يجوز للمستهلك الانسحاب من العقد خلال فترة سبعة أيام عمل تبدأ من تاريخ تسليم البضاعة ، وذلك من تاريخ توقيع عقد الخدمات وبدون عقوبة أو غرامة ، ودون الحاجة إلى إبداء الأسباب"[2].

في 26 يونيو 2002 ، اعتمد الاتحاد الأوروبي توجيهًا يتعلق بتسويق الخدمات المالية عن بعد ، والذي يهدف إلى توفير نوع من الأمان للتجارة الإلكترونية والاتصالات المتعلقة بمعالجة البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني ، و حماية حياته الخاصة في مجال الاتصالات الإلكترونية.[3]

## الفرع الثالث: حماية المستهلك الإلكتروني في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

[1] أوشمن حنان، حماية المستهلك في التعاقد الألكتروني، مذكرة ماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عنابة، 2012، ص06.

[2] المادة 06 من التوجيه الأوروبي المتعلق بحماية المستهلك في ظل التعاقد عن بعد الصادر في 20ماي1997.

[3] محمد سعيد أحمد إسماعيل، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009، ص 376

كان لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية دور في إعداد المبادئ التوجيهية لضمان حماية المستهلك عبر الإنترنت في 09 ديسمبر 1999 ، حيث سلطت الضوء على أهمية التعاون بين الحكومات والتوجيه الأوروبي المتعلق بحماية المستهلك بموجب التعاقد التعاقد عن بعد الصادر في 20 مايو1997 للمشاريع والمستهلكين على المستويين الوطني والدولي.[1]

من بين التوجيهات التي أوصت بها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ، على سبيل المثال ، لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ما يلي:

- يجب أن يكون هناك مستوى معين من الحماية للمستهلك الذي يقوم بالتجارة الإلكترونية أو البيع عن بعد.
- يجب أن تكون المعلومة واضحة للمستهلك بلغة يفهمها ، ويجب أن يذكر هوية الشركة التي تمارس نشاطًا تجاريًا إلكترونيًا ، ونوع السلع والخدمات التي تقدمها.
- قدم معلومات شاملة عن العرض المقدم من المورد ، بما في ذلك تحديد السعر وطريقة الدفع والضمانات المقدمة وطريقة تسليم المنتج.
- الحصول على الموافقة الصريحة من المستهلك الإلكتروني.
- إعطاء المستهلك الإلكتروني فترة مناسبة للنظر في إتمام العقد أو فسخه.
- استحداث القانون المطبق على التعاقد الإلكتروني والمحاكم المختصة.
- إنشاء وسيلة لتوثيق المعاملات الإلكترونية بين التاجر والمستهلك.
- تطوير التعاون الدولي بين الدول والمنظمات الدولية المعنية بحماية المستهلك.[2]

## المطلب الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني في التشريعات الوطنية

[1] نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية (دراسة مقارنة)، مجلة الحقوق، ع 2، الكويت، 2007، ص169/168.

[2] إبراهيم خالد ممدوح، المرجع السابق، ص41/40.

يسعى التشريع الوطني إلى تطوير قوانين فعالة وخاصة أكثر صلاحية لحماية مصالح المستهلك الإلكتروني بخلاف تلك القواعد العامة بسبب خصوصية التعامل لمواجهة المهني نذكر مثلا التشريع الفرنسي الذي نتناوله في (الفرع الأول) ثم في التشريع المصري في (الفرع الثاني) وأخيرا التشريع الجزائري في (الفرع الثالث).

## الفرع الأول: حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الفرنسي

وضع المشرع الفرنسي ترسانة ضخمة من التشريعات والأنظمة لحماية المستهلك ، ومن أهم هذه القوانين القانون الصادر في 2 يوليو 1963 بشأن الدعاية والإعلان المشبوهة ، القانون الصادر في 22 ديسمبر 1972 بشأن تنظيم عمليات البيع التي تتم في المنازل ، والقانون الصادر في 27 ديسمبر 1973 يسمى قانون روبرت الذي ينظم الوسائل المشروعة للدعاية والإعلان ، ثم أصدر قانون المستهلك الفرنسي الجديد رقم 949 الصادر في 02 يوليو 1993 والذي يتكون من خمسة أجزاء تتعلق بضرورة التزام المورد أو التاجر بتقديم المعلومات التي يراها المستهلك من خلال عقد بين الغائبين.

وتماشياً مع السياسات التشريعية الفرنسية الهادفة إلى حماية المستهلك ، نجد أن قانون التوقيع الإلكتروني رقم 230 لسنة 2000 ولائحته التنفيذية لم يشر صراحة إلى مبدأ حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية ، بل تم تحديد الشروط من قبل المشرع الفرنسي لإجراء عملية التصديق على شهادات مزودي هذه الخدمة يبدو واضحا منهم أن هدفها هو حماية المستهلك.[1]

وتناول المشرع الفرنسي في نص المادة 111 من القانون رقم 949-93 أن "المزود الذي يقدم منتجاته عبر الإنترنت يجب أن يحدد الخصائص العامة اللازمة للمنتج أو

[1] القانون الفرنسي بشأن تطويع قانون الإثبات لتكنولوجيا المعلومات والتوقيع الإلكتروني رقم 230، المنشور في الجريدة الرسمية عدد 62 سنة 2000

الخدمة ، وعلى وجه الخصوص الخصائص النوعية والكمية والفترة التي سيتم خلالها عرضه ".

كما نص هذا القانون على حق المستهلك في الانسحاب وفقًا للمادة 20/121 طبقًا للمرسوم 741 لسنة 2001 بأنه "فيما يتعلق بجميع عمليات البيع عن بعد ، يُمنح المشتري فترة سبعة أيام من تاريخ تسليم الأمر لإعادته أو استبدالها أو استرداد ثمنها دون غرامات باستثناء تكاليف الإرجاع ".[1]

## الفرع الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني في القانون المصري

في مصر ، لم يكن هناك قانون ينظم عقود المستهلك ، باستثناء بعض القوانين المتعلقة بقمع الغش والاحتيال التجاريين ، وحماية المنافسة ، ومنع الممارسات الاحتكارية ، ومكافحة الإغراق ، وحماية الاقتصاد القومي ، رغم حتمية تشريعات حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية المعاملات ، حيث أن المستهلك غير قادر على الصمود أمام الشركات والمؤسسات التجارية التي تمتلك مواقع ويب واسعة الانتشار على الإنترنت تتحكم في أدوات المعلوماتية.[2]

صدر قانون حماية المستهلك المصري رقم 72 لسنة 2007 ، ويهدف إلى تحديد القواعد العامة التي تحكم حماية المستهلك بشكل عام ، والحفاظ على الحقوق الأساسية للمستهلك ، وضمان شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك طرفاً فيها ، وحمايته. وكذلك من الاحتيال أو الإعلانات المضللة في المادة 6 ، والتي تنص على أنه "يجب على كل مورد ومعلن تزويد المستهلك بالمعلومات الصحيحة حول طبيعة المنتج وخصائصه ، وتجنب ما قد يؤدي إلى تكوين انطباع غير صحيح أو مضلل على المستهلك أو التسبب في ارتباك أو خطأ. "

---

[1] ordonnance n92001_741 du 23 aout 2001 portant transposition de directive communautaires et adaptation au droit communautaires en matière de la consommation J.O 25 aout 2001.

[2] ابراهيم خالد ممدوح، المرجع السابق، ص47.

وضع المشرع المصري التزامًا على المعلن والمورد بإبلاغ المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن طبيعة السلعة وخصائصه بما يحمي المستهلك من تكوين اعتقاد خاطئ ومضلل.

كما نجد المادة 4 من هذا القانون تنص أيضًا على أنه "يجب على التاجر أن يضع على التاجر جميع المراسلات والمستندات والأوراق الصادرة عنه في تعاملاته أو تعاقداته مع المستهلك ، بما في ذلك الأوراق والمستندات الإلكترونية ، والبيانات التي تحدد هويته ، خاصة بيانات قيده في السجل التجاري ".

المتعلقة بنشاطها وعلامتها التجارية إن وجدت "، بالإضافة إلى ضمان سلامة المنتجات والخدمات وتأكيد حق المستهلك في توافر المعلومات التي تساعده على التمييز بين السلع والخدمات من حيث الجودة.[1]

## الفرع الثالث : حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري

إن المشرع الجزائري في بداياته لم يعالج حماية المستهلك الإلكتروني واكتفى بوضع القواعد العامة بحماية المستهلك فالقانون الصادر في 07/02/1989 ينظم المبادئ الأولية والعامة للمستهلك تم إصداره في 30 مادة موزعة على ثلاثة أبواب الباب الأول يتضمن أحكام عامة في 13 مادة ، والباب الثاني يتضمن أحكام إجرائية ، أما الباب الثالث فيتضمن أحكاما جزائية وهذه المواد تنص على حماية المستهلك والاعتراف بحقوقه المشروعة وأهمها :

- الحق في السلامة من المخاطر التي تمس صحته وأمنه ومصالحه المادية .
- الحق في الحصول على منتوج أو خدمة تتطابق مع المقاييس والمواصفات القانونية.
- الحق في الضمان القانوني للمنتوج أو الخدمة وحقه في تجربة المنتوج .

[1] قانون حماية المستهلك المصري،المرجع السابق.

- الحق في التمثيل والتقاضي في إطار جمعيات المستهلكين وبالتالي الاعتراف بتكوين جمعيات تدافع عن حقوق المستهلك .
- وجوب تدخل الأجهزة المختصة وذلك باتخاذ إجراءات لازمة لرقابة جودة المنتوجات والخدمات .[1]

ومن بين خصائص قانون حماية المستهلك :

- أنه يفرض نظاما للرقابة .
- أنه يفرض جزاءات ( إجراءات جزائية).
- أنه يفرض نوع من الحماية من المخاطر.[2]

ثم ألحق المشرع بالقانون 02-89 عدة قوانين وأنظمة أخرى تنظم العلاقة بين عمليتي الإنتاج والاستهلاك ، ومن أهمها:

- القانون رقم 04-04 المؤرخ في 23/06/2004 يتعلق بالتقييس .[3]
- المرسوم التنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 30 جانفي 1990 يتعلق بالجودة وقمع الغش .[4] 2
- المرسوم التنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 15 سبتمبر 1990 يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات .3[5]
- المرسوم التنفيذي رقم 96-355 مؤرخ في 19 اكتوبر 1996 يتضمن انشاء شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية وتنظيمها .[1]

---

[1] أرزقي الزوبير، المرجع السابق، ص272.

[2] أرزقي الزوبير، المرجع السابق، ص272.

[3] القانون رقم04/04 ، المؤرخ في 2004/06/23، المتعلق بالتقييس، ج ر، ع41، الصادر بتاريخ2004/06/27.

[4] المرسوم التنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 30 جانفي 1990 يتعلق بالجودة وقمع الغش، ج ر، ع05، الصادر في 1990/01/31.

[5] المرسوم التنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 15 سبتمبر 1990 يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، ج ر، ع 40، الصادر في 1990/09/19.

## خلاصة الفصل الأول

في هذا الفصل تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي للمستهلك الإلكتروني ، والذي كان انطلقًا من المفهوم العام ، حيث قمنا بتعريف المستهلك الإلكتروني في تشريعات مختلفة ، لا سيما تلك التشريعات الأقرب إلى التشريع الجزائري ، مثل التشريعات الفرنسية ، وكذلك التشريع المصري المصنف من بين تشريعات الدول العربية الأقرب إلى التشريع الجزائري. تحديد حالة المستهلك الإلكتروني ووجدنا أنه يجب استيفاء ثلاثة شروط للحصول على هذا المستهلك الإلكتروني ، وهي الشخصية الاعتبارية للمستهلك الإلكتروني ، ووصوله إلى السلع والخدمات ، و الغرض من الاستهلاك. كما جئنا لدراسة نطاق الحماية ، ليس فقط على المستوى الوطني ، ولكن حتى على المستوى الدولي ، لأن التعاملات الإلكترونية أصبحت جزءًا مهمًا من حياة الأفراد والمجتمعات ، حيث أصبحت هذه المعاملات اليوم مصدرًا للتنمية. والتقدم ، حيث استنتجنا مما سبق أن المستهلك التقليدي والمستهلك الإلكتروني يختلفان في الوسائل المستخدمة في العقد ، وعليه فإن حاجة المستهلك الإلكتروني للحماية لا تقل عن حاجة المستهلك التقليدي ، بل المستهلك الإلكتروني يحتاج إلى حماية أكبر ، بسبب المخاطر التي تنظمها البيئة الرقمية.

[1] المرسوم التنفيذي رقم 96-355 مؤرخ في 19 اكتوبر 1996 يتضمن انشاء شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية وتنظيمها، معدل ومتمم بالمرسوم459/97، ج ر، ع80، الصادر في1996/12/07.

# الفصل الثانـي:

## الأليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني.

# الفصل الثاني: الأليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني

لقد جعل التطور التكنولوجي الحديث العالم قرية صغيرة ، بحيث أصبح الأفراد والمجتمعات قادرين على التواصل والتحدث مع بعضهم البعض من خلال توفير وسائل إلكترونية جديدة ولدت من الإنترنت ، وهكذا حتى الهدف من وراء الإنترنت ليس فقط التعارف والحوار ، لكنه أصبح تعاقدًا، أي ما يعرف بالتعاقد الإلكتروني ، مما أدى إلى ظهور المستهلك الإلكتروني ، إلا أن المستهلك الإلكتروني يتعرض لعدة مخاطر تهدد مصلحته المادية، و وسط هذه المخاطر التي تواجه المستهلك في تعاملاته الإلكترونية مع المنتج أو البائع، قرر المشرع الجزائري إعادة النظر في طبيعة الأحكام القانونية التي تحكم تلك العلاقة التعاقدية من خلال تنظيم العلاقة التعاقدية بين المستهلك الإلكتروني والمورد الإلكتروني. وبطريقة أخرى من خلال اعتماد عدة آليات قانونية لحماية المستهلك الإلكتروني وفق القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، باعتبار المستهلك الإلكتروني طرفًا ضعيفًا في عدد التعاملات الإلكترونية 05/18.

في ضوء المخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها عملية الاستهلاك في مراحلها المختلفة ولحماية المستهلك من الوقوع ضحية لميله الاستهلاكي، الأمر الذي استدعى تدخل تشريعات لحمايته أثناء عملية التعاقد ، وذلك بإدخال آليات وضمانات لإعادة التوازن في علاقات المستهلك ، خاصة وأن المعاملات تتم عبر وسائل الاتصال الحديثة. وقد استدعى ذلك استحداث قوانين لحماية المستهلك الإلكتروني خلال مراحل العقد المختلفة ، بما في ذلك مرحلتي التنفيذ وما بعد التنفيذ ، من خلال وضع آليات لحماية المستهلك الإلكتروني بحيث يكون الدرع الذي يحميه من التسرع أو التعجيل. التعرض لظروف تعسفية ، ويضمن حقوقهم وعدم التدخل عند اقتناء السلع والخدمات.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى القانونية لحماية المستهلك كالحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني( المبحث الأول)، وإلى الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني(المبحث الثاني).

# المبحث الأول: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني

يعتبر تنفيذ العقد بالأمر الالزامي ويترتب على تنفيذها حقوق لكل طرف والتزامات ومنه يتحمل المتدخل مسؤوليته سواء على أساس تعاقدي أو تفسيري ويكون من حق المستهلك رفع دعوى مدنية لجبر الضرر لاحق به.

ولقد كرست مختلف التشريعات المقارنة للحماية القانونية للمستهلك الالكتروني واكتفى بتطبيق القواعد العامة لحماية المستهلك من العلاقات المستهلكة.

وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسة الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني قبل التعاقد(المطلب الأول)و الحماية المدنية المستهلك الالكتروني بعد التعاقد(المطلب الثاني).

## المطلب الاول: الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني قبل التعاقد الالكتروني

لقد سعى المشرع الجزائري الى توفير حمايه المستهلك الالكتروني في مجال التعاقد الالكتروني وذلك لكثرة أساليب الغش والاحتيال ونقص خبرته في المجال وعدم قدرته على معاينة السلع والخدمات قبل إبرام العقد.

ماذا كان من اللازم وضع أليات لحماية المستهلك الالكتروني وخاصة في المرحلة قبل التعاقد.

وسوف نتناول في هذا المطلب مختلف الاساليب لحمايه المستهلك الكترونيا بحيث تناولنا الالتزام بالإعلام في( الفرع الاول) والحق في العدول عند التعاقد في (الفرع الثاني) وحق المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في (الفرع الثالث).

## الفرع الاول: الالتزام بالإعلام الالكتروني

إن الالتزام بالإعلام من الالتزامات التي يجب على المنتج التقيد بها ووضع المستهلك في أمان ضد مخاطر المنتج سواء كان سلعة أو خدمة.

وكذلك فرض هذا الالتزام حرصا على سلامة العقود في ظل عدم المساواة بين المستهلك من جهة وبين المنتج من جهة أخرى.

وعليه أن تتطرق في هذا الفرع إلى التعريف بالالتزام بالإعلام الالكتروني وبين الاساس له.

### أولا: تعريف الالتزام بالإعلام الالكتروني

يعرف البعض على أنه: " إلتزام قانوني عام سابق على التعاقد يلتزم فيه المدين بإعلام الدائن في الظروف المعينة إعلانا صحيحا وصادقا بكافة المعلومات الجوهرية المتصلة بالعقد المراد إبرامه والتي تعجز عن الإحاطة بها بوسائلة الخاصة ليبني عليها رضائه في العقد. "[1]

أما الالتزام بالإعلام الالكتروني والذي يكون قبل التعاقد فهو إلتزام عام يعطي المرحلة السابقة للتعاقد في جميع العقود الإلكترونية ويتعلق بالالتزام بإعلام المستهلك بمعلومات شاملة عن كل ما يتعلق بعملية البيع عبر شبكة الانترنت أو أي وسيلة إلكترونية.[2]

---

[1] حسن عبد الباسط الجميعي، حماية المستهلك– الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الإستهلاك–، دار النهضة العربية، مصر، 1992، ص35.

[2] سمير كامل، ضمان العيوب الخفية في بيع الأشياء المستعملة –دراسة مقارنة بين القانون المصري والقانون الفرنسي–، دار النهضة العربية، مصر ،1991، ص29.

وعرفه أخر بأنه إلتزام سابق على نشوء العقد وهي مرحلة ميلاد الرضا وتصحيحه ونجد مجاله في حسن النية قبل التعاقد وأثناء التعاقد وطالما أنه يتم بشفافية وأمانة ويتم تقديمه في شكل وسائل إلكترونية لتسهيل إستعماله وقراءة محتواها بشكل واضح.[1]

وعرفه جانب من الفقه بأنه: " تنبيه أو إعلام طلب التعاقد بصورة من شأنها إلقاء الضوء على واقعة ما أو عنصر من عناصر التعاقد المجمع إقامته حتى يكون الطالب على بنية من أمره ويتخذ القرار الذي يراه مناسبا لحاجته من إبرام العقد".[2]

ولقد بين المشرع الجزائري في نص المادة 17 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش بإلزامية إعلام المستهلك بنصه: " يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات قبل المنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأي وسيلة أخرى مناسبة. "[3]

يتضح لنا من هذه التعريف أن الالتزام بالإعلام الالكتروني هو التزام سابق على نشوء العقد والتي تعتبر مرحلة الرضا وتصحيحه قائم على مبدأ حسن النية وإعادة المساواة بين المتعاقدين.

**ثانيا: الشروط ومضمون الالتزام بالإعلام**

سنوضحهم على النحو التالي:

**1. شروط الالتزام بالإعلام الالكتروني**

يشترط في الالتزام بالإعلام الالكتروني شرطين أساسيين هما:

– علم المستهلك بهذه المعلومات اذ يستلزم على البائع الالكتروني في عقود الاستهلاك الالكتروني إعلامه بخبرة ومعرفة الشيء علما كافيا حتى يجذبه بإرادة واعية وسليمة.

---

[1] خلفي عبد الرحمان، حماية المستهلك الإلكتروني، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول" المنافسة وحماية المستهلك"، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عبد الرحمان ميرة، 18/17مارس 2009.

[2] سهير منتصر، الإلتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990، ص41.

[3] أنظر المادة17 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق.

– نظرا لعلم أحد المتعاقدين بالمعلومات وجهل المستهلك الثاني لها فكان لابد من إعلامه بالصفات الجوهرية للمبيع وبأهميتها ودورها المؤثر والفعال على رضا المستهلك.[1]

**2. الالتزام بالإعلام الالكتروني**

من أهم المعلومات الواجب تقديمها للمستهلك الالكتروني وهي متعلقة بالمبيع وخصائصه سواء كانت سلعة أو خدمة وذلك خدمة للطرفي العقد وسنوضح في هذا الصدد مضمون الالتزام بالإعلام الالكتروني.

**أ. التبصير بالتاجر الالكتروني:**

من أهم المعلومات الواجب ذكرها وهي تحديد شخصية البائع الالكتروني وبياناته التجارية والتي تكون على النحو التالي:

– التبصير بالاسم و أرقام التليفونات ومركز النشاط.

– التبصير بالموقع الالكتروني والبريد الالكتروني

– عرض أوجه النشاط على المستهلكين والتعامل معهم على جميع ارقامهم ومعاملتهم ومراسلته.[2]

**ب. التبصير بالعلامة التجاري ورقم القيد في السجل التجاري:**

على التاجر إعلام المستهلك بالعلامة التجارية الخاصة به والتي منتجاته على غيرها وكذا رقم قيده في السجل التجاري.

والأهمية من التبصير بالعلامة التجارية والذكر البيانات هي عدم الخلط بين التجار وأن العلامة الخاصة بذلك التاجر وليست مقلدة ومن أهم هذه البيانات ما يلي:

– تبصير المستهلك الالكتروني بالصفات الأساسية للسلعة أو الخدمات وثمن وشروط البيع.

[1] شهرزاد خيمة، ليدية لوناوسي، المرجع السابق، ص74.

[2] المرجع نفسه، ص48.

– تبصير المستهلك بالصفات الأساسية للسلعة أو الخدمة الإلكترونية في التعاقد الالكتروني للمستهلك الراغب في الحصول على سلعه لا يراها ماديا.[1]

**ثالثا: الاساس القانوني للالتزام بالإعلام الالكتروني**

إختلف الفقهاء في هذا الصدد فهناك من يرى حتميه إضفاء التوازن بين أطراف العقد ويرى جانب أخر مبدأ حسن النية السبيل الامثل للالتزام بالإعلام الالكتروني.

1. **التوازن العقدي:**

يرى بعض الفقهاء أن الالتزام بالإعلام إلتزام سابق للتعاقد وذلك بأن يقدم أحد المتعاقدين للمتعاقد الاخر كافة البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم وكامل وعلى علم بكافة تفاصيلات المراد إبرامه.

وهو رضا سليم وكامل وعلى علم بكافة تفصيلات العقد المراد إبرامه فهو من العناصر المهمة لتحقيق التوازن العقدي بين الطرفين والمساواة وفيما بينهم.

2. **مبدأ حسن النية:**

يعتبر مبدأ حسن النية أساس الالتزام بالإعلام لأنه يولد الثقة بين الطرفين وتوفير الامان بينهم.[2]

ويشترط على البائع المهني الادلاء بكافة البيانات والمعلومات الضرورية المتعلقة بالسلعة أو الخدمة والتي من شأنها توفير رضا المستهلك ولقد أكد المشرع الجزائري على مبدأ حسن النية في ماده 107 من قانون المدني والتي تنص على: " يجب تنفيذ العقد الطبقة كما إشتمل عليه حسن النية ولا يقتصر العقد على إلتزام المتعاقد بما ورد

[1] خيمة شهرزاد، لوناسي ليدية، المرجع السابق، ص49.

[2] موفق حماد عيد، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الإلكترونية– دراسة مقارنة– ، مكتبة السنهوري للنشر والتوزيع، 2011، ص95.

فيه فحسب بل يتناول ما هو مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة وبحسب طبيعة الالتزام."[1]

## الفرع الثاني: الحق في العدول عن التعاقد

يعتبر الحق في العدول من أهم الضمانات المكرسة قانونا و أكثر وسائل حماية المستهلك الالكتروني، لكونه يحتل مركز ضعف في العقود الإلكترونية وهذا الحق منح له من خلال رفض أو طلب استبدال السلعة أو الخدمة في حال اذا كانت غير مطابقة.

وعليه سنتطرق في هذا الفرع الى تعريف الحق في العدول (أولا) و مبررات الحق في العدول (ثانيا) وكيفية ممارسة الحق في العدول(ثالثا) ومدة ممارسة الحق في العدول (رابعا).

### أولا: تعريف الحق في العدول

اختلفت التعريفات عند الفقهاء حول حق العدول، فيعرفه البعض بأنه وسيلة بمقتضاها يسمح للمستهلك الالكتروني بأن يعيد النظر من جديد ومن جانب واحد في الالتزام الذي ارتبط به مسبقا.[2]

وهناك من يعرفه على أنه: " إثبات حق المشتري في إمضاء العقد أو فسخه عند رؤية المبيع محل التعاقد إذا لم يكن رأه عند العقد أو قبله."

كما يمكن تعريف حق العدول بانه: " حق المستهلك في إرجاع السلعة أو رفض الخدمة من خلال مدة معينة يحددها القانون دون الحاجات الى إبداء أية مبررات، مع

[1] المادة107 من الأمر رقم58/75 المتضمن القانون المدني، المؤرخ في 20 رمضان 1395، الموافق ل26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم بالقانون رقم05/07 الصادر في 13 ماي 2007، ج ر، رقم31.

[2] عبد الله ذيب، عبد الله محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني(دراسة مقارنة)، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، 2009، ص20.

إلتزام التاجر أو مقدم الخدمة بحسب الاحوال برد قيمتها مع تحمل المستهلك مصروفات الرجوع فقط. "[1]

**ثانيا: مبررات الحق في العدول**

تتمثل مبررات الحق في العدول في مجال عقود التجارة الإلكترونية بوسائل الاتصال والذي يهدف بصفة عامة الى حماية رضا المستهلك من خلال منحه مهلة للشروع في العقد المبرم تفاديا للأخطار التي قد تلحق به.

وحق العدول المحدد بالاتفاق والإرادة المنفردة للمستهلك، دون اللجوء الى القضاء ودون موافقة الطرف الاخر.[2]

فقد نص علي المشرع الجزائري في نص المادة 19/ 2 وتأكيده على حق المستهلك في العدول في أي وقت دون حاجته الى تبرير.[3]

**ثالثا: كيفية ممارسة الحق في العدول**

إن الغاية من ممارسة الحق في العدول هي التأكد من رضا المستهلك في التمهل في ابرام العقد والتي تستوجب الإرادة للتعبير عن رغبته في الرجوع عن التعاقد دون أية قيود.

ويتم العدول من خلال إخطار المهني( البائع أم مقدم المهنة) وأن يرد لهذا الاخير المنتج والبضاعة التي تسلمها، ويجوز أن يتم عبر الفاكس أو البريد الالكتروني أو في موقع التجار، وهذا مخافة الوقوع في منازعة قانونية في حالة إنكار التبليغ بالعدول.[4]

---

[1] عبدلي حبيبة، عبدلي وفاء، حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن العاقد بين قصور النص القانوني وواقع الممارسة، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، م5، ع2، 2020، ص221.

[2] خالد طيهار، المرجع السابق، ص38.

[3] المادة02/19 من القانون رقم 09/18 المؤرخ في 10 يونيو 2018، المعدل والمتمم بالقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر، رقم 06، الصادرة في 13 يونيو 2018.

[4] نبيل محمد أحمد صبيح، المرجع السابق، ص226.

ولقد نص المشرع الجزائري في المادة 3/19 و4 في القانون رقم 09/18 المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش على ما يلي: " المستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتجي معظمنا احترام شروط التعاقد ودون دفعه مصاريف إضافية تحدد شروط وكيفية ممارسة حق العدول..... "[1]

**رابعا: مدة ممارسة الحق في العدول**

اختلفت التشريعات بخصوص الحق في العدول وفي مدته بحيث نجد ان المشرع الفرنسي قد حدد مهلة 15 يوما، والمشرع التونسي حدد مهلة الحق ب 10 أيام المشرع الاوروبي حددها ب7 أيام فقط.

أما عن المشرع الجزائري فقط تطرق لهذا الحق في المادة 29 من القانون 18 /05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية والتي تنص على: " يجب على المستهلك الالكتروني إعادة ارسال السلعة في غلافها الاصلي، خلال مدة أقصاها 04 ايام عمل إبتداء من يوم التسليم الفعلي للمنتوج، مع الإشارة الى سبب الرفض وتكون تكاليف اعاده الارسال على عاتق المورد الالكتروني. "[2]

## الفرع الثالث: حق المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية

الشرط التعسفي هو الشرط الذي يفرض على المستهلك نتيجة التعسف في استعمال هذا الاخير للسلطة الاقتصادية التي يتمتع بها للحصول على ميزه مجحفة، ويترتب عنه عدم التكافؤ بين الحقوق والالتزامات الناشئة عن العلاقة التعاقدية ويكون مكتوبا مسبقا.[3]

عرفه المشرع الجزائري في نص المادة 05/03 من قانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية بما يلي: " الشرط التعسفي هو كل شرط أو بند بمفرده

[1] المادة 19/ 03 و04 من القانون رقم 09/18 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

[2] المادة 23 من القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[3] عمر خالد رزيقات، عد التجارة الإلكترونية (عقد البيع عبر الأنترنيت، دراسة مقارنة)، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص355.

أو يشترك مع بند واحد او عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه إخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد. "[1]

ويتضح الغرض من هذا الشرط هو تحقيق مصلحة لأحد أطراف العقد وتجل الاخر( المستهلك) يتحمل التزامات أكثر مما يجب عليه أو التقليل من الضمان حسب نص المادة 30 من القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية حيث أعطى إمكانية منع العمل ببعض الشروط التي تعتبر تعسفية في مختلف العقود وعليه يجب على المحترف أن يضع في علم المستهلك كافة شروط البيع لمعرفة التزاماته أثناء إبرام العقد والتمكن من حمايته.[2]

## المطلب الثاني: الحماية المدنية بعد التعاقد

تنص التشريعات القانونية و الدولية على إقرار حماية للمستهلك الالكتروني عبر شبكة الانترنت قبل التعاقد وحتى بعد التعاقد، والتي يجب أن يتم تجسيدها على أرض الواقع لبعث الثقة في نفوس المستهلكين الالكترونيين، ويتعاقدون عبر شبكة الانترنت دون خوف من ضياع حقوقهم من ضمان الشيء المبيع وضمان السلامة وعليه سوف نقسم هذا المطلب إلى فرعين حيث نتناول في (الفرع الاول) الالتزام بالضمان و(الفرع الثاني) الالتزام بالسلامة.

### الفرع الاول: الالتزام بالضمان

الضمان هو أهم الالتزامات التي رتبها المشرع الجزائري على عاتق المتدخل وقد ظهر الالتزام بالضمان مع التطور الصناعي والتكنولوجي في المنتوجات الاستهلاكية

[1] المادة 05/03 من القانون رقم 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

[2] خالد طيهار، المرجع السابق، ص42.

بحيث تحقق لهم أسباب بالمتعة والرفاهية وفي نفس الوقت تفرض عليهم المخاطر التي تهددهم في أموالهم وأرواحهم.[1]

وسنتناول في هذا الفرع الاساس القانوني له (أولا) الالتزامات بالضمان (ثانيا) جزاء الالتزام بالضمان (ثالثا).

**أولا: الاساس القانوني للالتزام بالضمان**

يعرف الضمان الجزائري في نص المادة 2 من القانون رقم 09 /03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على انه: " التزام كل متدخل خلال فترة زمنية معينة، وفي حالة ظهور عيب في المنتوج باستبدال هذا الاخير أو إرجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل على نفقته. "[2]

كما نظم أحكام الضمان بالمرسوم التنفيذي رقم 90 /266 المؤرخ في 15 سبتمبر بضمان المنتوجات والخدمات.[3]

**ثانيا: أنواع الالتزام بالضمان**

**1. الالتزام بضمان التعرض والاستحقاق**

تطرق المشرع الجزائري إلى ضمان التعرض والاستحقاق في نص المادة 371 من القانون المدني والتي تنص على: " يضمن البائع عندما التعرض للمشتري في الانتفاع بالمبيع كله أو بعضه، سواء كانت تعرض من فعله أو من فعل الغير يكون له وقت البيع

[1] بولحية بوخميس، القواعد العامو لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2000، ص34.

[2] المادة02 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

[3] المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 1990/10/15 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، ج ر، ج ج، ع40، الصادر في 1990/10/19 المعدل والمتمم.

ربيع يعارض به المشتري، ويكون البائع مطالبا بالضمان ولو كان حق ذلك الغير قد ثبت بعد البيع وقد أل إليه هذا الحق من البائع نفسه. "[1]

يفهم من نص هذه المادة أن البائع يلتزم بضمان كل فعل صادر منه أو من الغير والذي من شأنه المساس بحق المشتري في التمتع بملكية المبيع.

2. **ضمان العيوب الخفية:** يعرف العيب الخفي بأنه العيب الذي يلحق بالمبيع حيث يصيب المنتج أو الخدمة سواء في الاوصاف أو في الضمانات والتي يجعلهم غير صالحين للهدف المعد من أجله أو يؤدي وجودها إلى إتلاف في المبيع.[2]

ويعد الالتزام بضمان العيوب الخفية من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق البائع، حيث أن المستهلك يتعاقد إلكترونيا مع المزود من أجل شراء المنتج والذي يفترض أن يكون خالي من العيوب ويمكن الانتفاع به على الوجه المقصود من أجله، وهو وسيلة في يد المستهلك لإلزام البائع بتسليم مبيع مطابق للمواصفات التي تم الاتفاق عليها.[3]

**ثالثا: جزاء الالتزام بالضمان**

الهدف من الالتزام بالضمان هو التزام البائع بالوفاء في حالة وجود عيب في المنتوج خلال فترة الضمان ونجد أنه يمكن استبدال المنتوج في حالة إصلاح المنتوج كأنه يصاب بعيب أو خلل جسيم يؤثر على صلاحية المنتوج بأكمله وفي حالة ما إذا أمكن إصلاح المنتوج من طرف المتدخل وإعادته الى حالته الطبيعية ودون مقابل، فيكون للمتدخل حق رفض إستبدال المنتوج.[4]

ونجد ان هناك عنصرا اخر وهو يتمثل في إرجاع ثمن المنتوج في حالة إستحالة إصلاح المنتوج وإستبداله، فالمشرع ألزم المتدخل برد الثمن دون تأخير وهذا حسب الشروط التالية:

---

[1] أنظر المادة 371 من الأمر رقم 58/75 المتضمن القانون المعدني المعدل والمتمم.

[2] عبد الله ذيب عبد الله محمود، المرجع السابق، ص109.

[3] خالد طيهار ، المرجع السابق، ص55.

[4] بولحية بوخميس، المرجع السابق، ص46.

– رد النصف المنتوج إذا كان المنتوج غير قابل للاستعمال جزئيا ولكن المستهلك الالكتروني فضل الاحتفاظ به.

– إسترداد الثمن كليا إذا كان المنتوج غير قابل للاستعمال فإن المستهلك عليه أن يرد يرد المنتوج كما هو.[1]

## الفرع الثاني: الالتزام بالسلامة

يكون الالتزام بالسلامة بوضع قواعد وقائية من شأنها توفير الحماية الكافية للمستهلك وتقويتها ويتصف بثلاثة صفات، الصفة الاولى وجود خطر يهدد سلامة حسب أحد اطراف العقد، الصفة الثانية إنتقال حق المتعاقدين في السلامة الجسدية للمتعاقد الاخر، والصفة الثالثة هي أن يكون المدين في الالتزام بالسلامة يكون المدني المحترف" المتدخل".[2]

وسنتطرق في هذا الفرع الى مضمون الالتزام بالسلامة (أولا) ثم الى الشروط الالتزام بالسلامة (ثانيا).

### أولا: مضمون الالتزام بالسلامة

يتضمن الإلتزام بسلامة مجموعة من الاجراءات للوقاية من المخاطر التي يتم تطبيقها عن طريق القضاء الجزائي والمنصوص عليه في قانون حماية المستهلك وكذا منصوص عليه في نص المادة 107 /2 من القانون المدني والتي تنص على: " ولا يقتصر العقد على التزام المتعاقد بما ورد فحسب بل يتناول على ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام. "[3]

---

[1] إبراقن وردية، إزباطن لبنى، المرجع السابق، ص53.

[2] محمد سليمان، قلاع الرشدي، نظرية الإلتزام بضمان السلامة في إطار تطوير المسؤولية العقدية (دراسة مقارنة)، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص قانون، جامعة عين شمس، 1998، ص91.

[3] المادة 02/107 من القانون المدني.

أما قانون حماية المستهلك فقد نص على هذا الالتزام في نص المادة 9 و 10 منه، حيث نصت المادة 9 على: " يجب أن تكون المنتوجات الموضوعية للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الامن بالنظر إلى الاستعمال المنتظر منها وأن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الاخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين. "

أما بخصوص المادة 10 فقد نصت هي الاخرى على: " يتعين على كل متدخل إحترام إلزامية أمن المنتوج إلى أن يضعه للاستهلاك فيما يخص:

- مميزاته وتركيبه وتغليفه وشروط تجميعه وصيانته.
- تأثير المنتوج على المنتجات الاخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتجات.
- عرض المنتوج ووسمه و التعليمات المحتملة الخاصة باستعمالها واتلافه وكذا الارشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج.
- معرضين لخطر الجسيم نتيجة إستعمال المنتوج خاصة الاطفال. "[1]

**ثانيا: شروط الالتزام بالسلامة**

يقع هذا الالتزام على عاتق البائع لما له من أهمية في مجال العقود الإلكترونية من خلال توفير الامن والضمان للمستهلك، ويمكن إستخراج شروط الالتزام بالسلامة فيما يلي:

**1. وجود خطر يهدد أحد المتعاقدين في السلامة الجسدية:**

نظرا لجهل المستهلك للسلع والخدمات التي تكون عدة عبر شبكة الانترنت ففي هذه الحالة يصبح البائع هو المصدر الوحيد للمعلومات الخاصة بالمنتوج وبالتالي فإن مسألة ضمان سلامة المنتوج تستند للبائع المتعاقد عبر شبكة الانترنت الذي تفرض

[1] المادة09 والمادة 10 من القانون رقم 03/09 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

التي تمكنه من ممارسة نشاطه المهني والتسويق لمنتجاته مع توفير الامن للمستهلك الالكتروني من خلال تقديم منتوجات خالية من المخاطر.[1]

**2. أن يكون البائع شخصا محترفا:**

لضمان سلامة المستهلك أثناء إقتنائه المنتوج لابد أن يكون البائع شخصا محترفا وذو خبرة بأصول مهنته وينطبق هذا الامر على البائع الذي يعرض السلع ومنتجات على شبكة الانترنت من خلال إتصاله بعدد كبير من الناس مما يؤدي الى تضخم الضرر كلما كانت السلعة تحتوي على خطر يهدد الاخرين.[2]

## المبحث الثاني: الحماية الجزائية لحماية المستهلك الإلكتروني

الحماية الجزائية الموضوعية المقررة للمستهلك الإلكتروني هي الحماية المنصوص عليها والتي بموجبها ، من خلال مجموعة من النصوص التي جاءت لتعديل قانون العقوبات عام 2006 ، ملأت الفراغ وملأته ، وأغلقت الطريق أمام الإصدار. من الفراغ القانوني. اعتداء على التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت أعطى حماية جنائية لأنظمة المعلومات والبيانات والمعلومات والبيانات التي تحتويها ، وتتعلق في الغالب بتجار التجارة الإلكترونية ، والمستهلك بشكل خاص باعتباره الطرف الضعيف في مثل هذه العلاقات ، ونرى ذلك لا يمكن حماية هذه الأخيرة في مجال التجارة الإلكترونية إلا من خلال حماية أنظمة المعلومات التي لا تقبل التعامل إلا مع البيانات والبيانات إلكترونياً ، وكان تدخل المشرع في هذا الصدد ناجحاً إلى حد ما لأنه لامس الجميع أشكال جرائم المعلومات التي يمكن أن تحدث في أي بيئة إلكترونية الدراسة الموضوعية للمستهلك الإلكتروني هي معالجة تعريف هذه الحماية من خلال قواعد القانون الجنائي ، بحيث تثير قضية الحماية الجنائية الموضوعية عدة مشاكل ، تركز جميعها على مدى كفاية

[1] إبراقن وردية، إزباطن لبنى، المرجع السابق، ص55.

[2] إبراقن وردية، إزباطن لبنى، المرجع السابق، ص56.

القواعد المقررة في الجرائم التقليدية لحماية تلك الجرائم علاجهم من الجرائم التي يواجهونها ، بحيث ظهرت ما يسمى بأزمة القانون الجنائي في مواجهة واقع المعلوماتية التي يواجه القضاء فيها كل المشاكل.

وسنتطرق في هذا المبحث إلى مطلبين ففي (المطلب الأول) تطرقنا إلى ماهية الحماية الجزائية ، أما (المطلب الثاني) فتناولنا صور الحماية الجزائية للمستهلك الإلكتروني.

## المطلب الاول: ماهية الحماية الجزائية

تقع الحماية الجزائية في التعاقد الالكتروني من خلال تجريم الافعال التي يقوم بها الجاني مقابل المستهلك للإضرار به عبر شبكة الانترنت في العديد من التشريعات الحديثة أيضا فهذه الحماية للمستهلك في قوانين التجارة الإلكترونية وكذا قوانين حماية المستهلك والتي تنص على تجريم هذه الافعال.

ونظرا للمخاطر التي يتعرض لها المستهلكان على العديد من القوانين السعي نحو توفير حماية أكبر للمستهلك من خلال تجريم الافعال والممارسات المخالفة لقواعد التجارة الإلكترونية.

وسنتطرق في هذا المطلب الى التعريف الجريمة الإلكترونية في (الفرع الاول) وأركان الجريمة الإلكترونية في (الفرع الثاني).

### الفرع الاول: تعريف الجريمة الإلكترونية

اختلف الفقهاء في تعريف الجريمة الإلكترونية بحيث عرفها البعض على أنها الجرائم التي ترتكب باستخدام الحاسوب والشبكة المعدات التقنية مثل الهاتف.

وهناك من عرفها على أنها جرائم ذات الطابع المادي التي تتمثل في كل سلوك غير قانوني من خلال إستخدام الأجهزة الإلكترونية والتي تنتج عنها حصول المجرم على الفوائد المادية أو المعنوية.[1]

أما البعض الاخر فقد إستندوا في تعريفها إلى موضوع الجريمة أما الفئة الاخرى فإعتمدوا في تعريفهم للجريمة الإلكترونية على الوسيلة الإجرامية والتي تحقق باستخدام الكمبيوتر.

وعرف المشرع الجزائري الجريمة الإلكترونية في نص المادة02 من القانون 09 /04 المتعلق بتكنولوجيا الاعلام والاتصال على أنها: " جرائم المساس بأنظمة المعالجة الالية للمعلومات المحددة في قانون العقوبات أو أية جريمة ترتكب أو يسهل إرتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام الاتصالات الإلكترونية. "[2]

اعتمد المشرع الجزائري في تعريفه للجريمة الإلكترونية على معيارين المعيار الاول وسيلة الجريمة في قوله عن طريق منظومة معلوماتية أما المعيار الثاني هو موضوع الجريمة وهو المساس بأنظمة المعالجة الالية للمعطيات.

## الفرع الثاني: أركان الجريمة الإلكترونية

يستلزم لقيام الجريمة الإلكترونية أداة ذات تقنية عالية والتي تتطلب لقيامها ركنين هما الركن المادي (أولا) والركن المعنوي (ثانيا).

### أولا: الركن المادي في الجريمة الإلكترونية

الركن المادي هو أي فعل أو سلوك محظور صادرا من الانسان يمكن أن يسبب ضررا ويتكون من السلوك الاجرامي والنتيجة والعلاقة السببية.

---

[1] بوضياف أسمهان، الجريمة الإلكترونية والاجراءات التشريعية لمواجهتها في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسة القانونية والسياسية، ع21 ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، ص350، 351.

[2] المادة02 من القانون رقم04/09 المؤرخ في 2009/08/05، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال و مكافحتها، ج ر، ج ج، عدد47، صادر في 2009/08/16، معدل ومتمم.

فالسلوك الانساني المحظور هو الذي يؤدي الى الضرر والتهديد بوقوعه للجريمة الإلكترونية أما النتيجة هي التي ترتكب على وقوع هذا الفعل والعلاقة السببية بين الفعل والنتيجة هي التي تشكل عناصر العنصر المادي.

إن النشاط أو السلوك المادي في جرائم الانترنت يتطلب وجود بيئة إتصال بالأنترنت ومعرفة بداية هذا النشاط والشروع فيه.

أما عن النتيجة الإجرامية فيمكن معرفتها من خلال معرفة وقت الضرر الذي لحق المستهلك نتيجة وقوع العمل الاجرامي عليه.[1]

**ثانيا: الركن المعنوي في الجريمة الإلكترونية**

الركن المعنوي هو نية الفعل وإرادته المتجهة إلى تحقيق جريمة يعاقب عليها القانون مع علمه بأنه عمل غير مشروع أي توفر العلم والإرادة إلا أنه قد ترتكب هذه الجرائم معا غير قصد مثلا جريمة الدخول غير المشروع الى النظام كان يعتقد الجاني أنه ما زال له الحق نظام الالي كان يكون قد سبق له الاشتراك في الدخول الى البرامج ولكن مدة الاشتراك انتهت ومع ذلك الى النظام الاستناد الى اعتقاده الخاطئ. [2]

الركن المعنوي للجريمة الإلكترونية يقوم على أساس واحد وهو توفر الإرادة لدى الفاعل أي أن الفاعل يقترف الجريمة بوعي وإدراك.

## المطلب الثاني: صور الحماية الجزائية للمستهلك الالكتروني

تتنوع وتختلف صور الحماية الجزائية للمشترك الالكتروني حسب نوع الجرائم المرتكبة ضده والتي سندرسها في هذا المطلب حيث تناولنا في (الفرع الاول) الحماية الجزائية ضد جريمة الاحتيال في التعاقد الالكتروني و(الفرع الثاني) الحماية الجزائية

[1] عبد الله ذيب عبد الله محمود، المرجع السابق، ص154.

[2] إبراقن وردية، إزباطن لبنى، المرجع السابق، ص60.

ضد الغش التجاري والصناعي و(الفرع الثالث) جرائم التحايل والخداع ضد المستهلك في التعاقد الالكتروني.

## الفرع الاول: الحماية الجزائية ضد جريمة الاحتيال في التعاقد الالكتروني

من بين الطرق الاحتيالية للجرائم عبر الانترنت جرائم الاحتيال والنصب وتكون عن طريق الدعاية المضللة للسلعة والفوائد المرجوة منها للاستيلاء على نقود المستهلك وخداعه.[1]

فالاحتيال بصفة عامة يستخدم للاستيلاء على أموال الناس وتتم عملية التزوير بقصد التحويل كافة البيانات والمعطيات الى جهة أخرى غير شرعية عن طريق إنتحال شخصية العميل.[2]

وبعبارة أخرى يعد مرتكبا لجريمة الاحتيال من يتوصل بالسوء بقصد الى خداع شخص بأي وجه ويحقق بذلك كسبب غير مشروع لنفسه أو لغيره أو بسبب للمستهلك ضررا وخسارة غير مشروع.

الجرائم الاحتيالية فتختلف في مجال التجارة الإلكترونية وسنذكر منها ما يلي:

- عدم تسليم السلعة المتعاقد عليها بالرغم من سداد ثمنها حسب نص المادة 376 من القانون المدني الجزائري حيث يقرر بضرورة تسليم المبيع ووضعه تحت تصرف المشتري للانتفاع منه دون عائق.[3]

- الترويج للسلعة مقلدة بمنتج أصلي أو سلعة غير معروفه باستخدام الاعلانات الكاذبة.

[1] خالد طيهار، المرجع السابق، ص62.

[2] عبد الفتاح بيومي، حجازين حماية المستهلك عبر شبكة الأنترنت، ط1ن دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص67.

[3] المادة 376 من القانون رقم 58/75 المتضمن القانون المدني.

وقت نصت المادة 48 من قانون حماية المستهلك على أنه يتوجب على المحترف أو المصنع الامتناع عن القيام بأي من الاعمال التالية:

صناعة أو اعداد أو حيازة او نقل أو عرض أو توزيع سلعة أو خدمة من أي نوع كانت بشكل يخفي حقيقتها أو صفتها الجوهرية أو نسبة عناصرها الأساسية المكونة لها صناعة سلعة أو تقديم خدمة لا تتوافق مع المواصفات الإلزامية.[1]

## الفرع الثاني: الحماية الجزائية ضد الغش التجاري والصناعي

يعرف الفقه الغش على أنه: " كل فعل عمدي ايجابي ينص السلعة ويكون مخالفا للقواعد المقررة في التشريع متى كان من شأنه أن ينال من خواصها أو فوائدها أو ثمنها بشرط عدم علم المتعاقد الاخر. "

ويعرفه البعض الاخر على أنه: " كل تعبير أو تعديل يقع على الجوهر أو التكوين الطبيعي لمادة أو سلعة معدل للبيع ويكون من شأن ذلك النيل من خواصها الأساسية أو إخفاء عيوبها او إعطائها شكلا أو مظهر لسلعة أخرى تختلف عنها في الحقيقة وذلك بقصد الاستفاضة من الخواص المسلوبة أو الانتفاع بالفوائد المستخلصة والحصول على فارق الثمن. "[2]

أما عن قانون العقوبات فقد عرف الغش في نص المادة 924 منه بأنه: " خداع أو محاولة أحد المتعاقدين للمتعاقد الاخر سواء تعلق الامر بالبضاعة أو بطبيعتها أو بنوعها.... الى الخ مما يتعلق بالسلعة موضوع التعامل. "[3]

---

[1] المادة 48 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك.

[2] مامش نادية، مسؤولية المنتج(دراسة مقارنة) مذكرة الماجستير في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق، جامعة مولود ديدان، تيزي وزو، 2012، ص98.

[3] المادة 924 من الأمر 66/156 يتضمن قانون العقوبات.

وتنص أيضا المادة 31 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه: " يعاقب كل من يخدع ويحاول أن يخدع بأي طريقة أو وسيلة كانت حول كمية كمية المنتجات المسلمة أو تسليم المنتوجات غير تلك المتفق عليها، أو خداع مستهلك حول قابلية استعمال المنتج، تاريخ أو مدة صلاحيته، النتائج المنتظرة منه، طرق الاستعمال أو الاحتياطات اللازمة للاستعمال المنتوج. "[1]

ولهذه الجريمة ركنان ركن المادي ومعنوي بحيث يتحقق الركن المادي في الافعال الأتية:

_ الغش أو الشروع في وكذلك الفساد الذي يطرا على المادة.

_ العرض أو الطرح للبيع أو بيع المواد المغشوشة أو الفاسدة.

_ التحريض على استعمال هذه المواد في الغش.[2]

أما بالنسبة للركن المعنوية تحقق بتوفر نية الغش وإنصراف إرادة الفاعل لتحقيق الواقعة الجنائية.

## الفرع الثالث: عقوبة الجرائم المرتكبة ضد المستهلك الالكتروني

### أولا: عقوبة جريمة الإحتيال المعلوماتي

نص المشرع على هذا النوع من الجرائم في نص المادة 47 من القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية والتي تنص على:" تبالغ المصالح التابعة لإدارة التجارة المورد الإلكتروني المخالف خلال سبعة أيام إبتداء من تاريخ تحرير محضر الأمر بالدفع عن طريق جميع الوسائل المناسبة مصحوبة بإشعار الإستلام ، يتضمن هوية المورد الالكتروني ، عنوان بريده الإلكتروني وتاريخ وسبب المخالفة ، ومراجع النصوص المطبقة ومبلغ الغرامة المفروضة بالإضافة إلى مواعيد وكيفيات الدفع إذا لم يتم دفع الغرامة أولم

[1] المادة 31 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك.

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص59.

يتمثل المخالف الأحكام الشريعة والتنظيمية المعمول بها في أجال ( 45 ) يوما ، و يرسل المحضر إلى الجهة المختصة ."[1]

ونصت المادة 86 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك بأنه :" يمكن الأعوان المنصوص عليهم في المادة 25 من هذا القانون فرض غرامة الصلح على مرتكب المخالفة المعاقب عليها طبقا لأحكام هذا القانون.

واذا لم تسدد غرامة الصلح في الأجل المحددة في نص المادة 92 أدناه يرسل المحضر إلى الجهة القضائية المختصة.

وفي هذه الحالة ترتفع الغرامة إلى الحد الأقصى."[2]

**ثانيا: عقوبة جريمة الغش الإلكتروني**

أقر المشرع الجزائري عقوبات جزائية لحماية المستهلك من جريمة الغش الإلكتروني ، وقد نص عليها في المادة 431 من قانون العقوبات والتي تنص على:" يعاقب بالحبس من سنتين إلى خمس سنوات وبغرامة 10.000 الى 50.000 دج كل من:

يغش أو يضع للبيع مواد صالحة لتغذية الإنسان أو الحيوانات ومواد فنية أو مشروبات أو منتوجات فلاحية أو طبيعية مخصصة للاستهلاك.

يعرض أو يضع للبيع مواد صالحة لتغذية الانسان والحيوانات ومواد طبية أو مشروبات أو منتوجات فلاحية أو طبيعية تعلم أنها مغشوشة أو فاسدة أو مسمومة.

يعرض أو يضع للبيع أو بيع مواد خاصة تستعمل للغش...."[3]

[1] المادة 47 من القانون 05/18المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[2] المادة 86 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك.

[3] المادة 431 من الأمر 156/66 المؤرخ في 08 يونيو الذي يتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم.

كما حددت العقوبة بالحبس من 5 سنوات إلى 10 سنوات وغرامة من 5000.000 دج إلى1000.000 دج في نص المادة 432 من نفس القانون .

أما القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية فنص على العقوبة في المادة 37 والتي تنص على غرامة من 200.000 دج إلى 1000.000 دج و الغلق للموقع الإلكتروني لمدة شراء من شهر إلى 6 أشهر.[1]

## خلاصة الفصل الثاني

يتضح لنا من خلال هذا الفصل أن المشرع وضع قوانين وآليات قانونية لحماية المستهلك الإلكتروني من الجرائم الإلكترونية حتى تتم علاقة المستهلك بين المورد الإلكتروني والمستهلك الإلكتروني بطريقة مشروعة وآمنة. أقيمت له الحماية المدنية على مرحلتين ، قبل العقد وبعده ، يتم فيه ضمان الالتزام. الإخطار الإلكتروني بالمنتجات الموجودة ، ويتضمن أيضًا إلغاء العقد في حالة وجود عيب في البيع ، وكذلك حق المستهلك في مواجهة شروط تعسفية من خلال شرائه لأحد المنتجات حماية البيانات المعيبة والشخصية بعد التعاقد يوجد التزام ضمان لمنح حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني ، وفي حالة الاحتيال ، يجب على المستهلك الحصول على تعويض عن الأضرار التي لحقت به ، ونجد الأمان أيضًا. كما نجد أنه تم وضع حماية جزئية للمنتج ، للمستهلك

[1] المادة 97 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

الإلكتروني ، ولدراسة هذه الحماية ، كان ذلك انطلاقًا من طبيعة الجريمة الإلكترونية ، مع بيان أركانها المادية والمعنوية ، ونجدها أيضًا ان المشرع قد وضع قوانين متمثلة قانون العقوبات الخاص بالاحتيال التجاري والصناعي ونجد ايضا جريمة الاحتيال هذه الجريمة حددت عقوبات وغرامات مالية 05/18 واعتمدت ايضا على قوانين خاصة مثل القانون وقانون 09/03 المتعلق بالتجارة الإلكترونية وقانون 09/04/02 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش تتعلق بتحديد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

# خاتمة

بعد

بحثنا في موضوع حماية المستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري، وجدنا بأن المشرع قد انتبه الى حاجة هذه الفئة من المستهلكين و التي تتعاقد عبر الوسائل الحديثة للحماية، رغم انه قد سبقنا العديد من الدول لفرض هذه الحماية، كما اننا وجدنا بأن قانون التجارة الالكترونية تظم الكثير من مراحل التعاقد الالكتروني كالعرض التجاري الالكتروني، الاشهار، الطلبية المسبقة، التعاقد الالكتروني الوفاء و التسليم...الخ.

ولان موضوع الحماية يحظى بأهمية كبيرة لدى المشرع قد خصصنا الفصل الثاني من هذه الدراسة لمى يسمى بالحماية المدنية للمستهلك الالكتروني قبل وبعد التعاقد، و قد تبين ان المستهلك الالكتروني حتى يقبل على التعاقد يتعين مراعاة حقوقه من خلال حمايته من الاعلانات الكاذبة و المضللة، و منح له حقوق و اهمها هو حق الاعلام وكذا حقه في العدول، اما بعد التعاقد فتضمن له هي الاخرى حماية مدنية للمستهلك الالكتروني و هي بمثابة التزامات تقع على عاتق الطرف القوي في العلاقات الاستهلاكية و المتمثلة في الالتزام بضمان و التزام بسلامة المصلحة للمستهلك.

كما تحدثنا في نفس الفصل المخصص للدراسة عن حماية المستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري عم الحماية الجزائية، وهي تتعلق بالجزاءات العقابية التي تعاقب على الجرائم الماسة بصحة المستهلك و سلامته.

وقد خلصنا الى ان المشرع الجزائري قد وفق في توفير الحماية في الكثير من الامور، لكن رغم ذلك فقد لمحنا نوعا من التخوف من التعاملات الحديثة لدى الجزائريين، و السبب راجع بشكل رئيسي لعدم تطور قواعد البيانات في الجزائر.

**من اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة:**

1 اقر المشرع الجزائري حماية خاصة للمستهلك من الاشهارات المضللة بموجب حمايته مدنيا عن طريق جملة من الدعاوي المدنية، كما جعل المشرع من الاشهارات الالكترونية المضللة جنحة يعاقب على ارتكابها قانون التجارة الالكترونية.

2 الزم المشرع الجزائري المورد الالكتروني بتقديم اعلان لخدماته بالطرق التي يحددها له القانون و ابتعاده كل البعد عن ما من شانه تضليل المستهلك.

3 يثبت للجمعيات الحامية للمستهلك صفة التقاضي و التاسيس كطرف مدني في القضايا المتعلقة بجرائم الاستهلاك، مع امكانية حصولها على المساعدة القضائية اذا اكتسبت صفة المنفعة العمومية، وكذلك يتعين عليها اعلام المستهلكين و توجيههم بالسلع و الخدمات وضع الشكاوي و ابداء المشورة للمصالح المكلفة بحماية المستهلك.

4 عدم وجود محاكم خاصة بقضايا حماية المستهلك فهي حاليا ضمن المخالفات التجارية.

**ومن أهم التوصيات التي خرجنا بها ما يلي:**

1 ضرورة تشكيل جمعيات خاصة لحماية المستهلك الالكتروني كما هو الحال في المستهلك العادي، و اعطائها صلاحيات واسعة.

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

3 ضرورة تجميع القوانين المتفرقة كقانون التوقيع الإلكتروني وقانون بطاقات الإئتمان و غيرهم في قانون شامل يسمى قانون التجارة الإلكترونية.

4 إصدار الدول العربية قانون موحد خاص بالمستهلك الإلكتروني تحت إشراف الجامعة العربية، وتعاونهم الجاد في هذا المجال.

5 إنشاء مواقع عربية إلكترونية لترشيد المستهلك وتوعيته و تقديم الدعم القانوني له مضاعفة العقوبة في حال التحايل والغش في مجال العقود الإلكترونية، وذلك بفرض اكبر قدر ممكن من الحماية القانونية .

6 نشر ثقافة الإستهلاك لدى المستهلكين من خلال النشرات والدراسات التي تزيد من وعيهم حول الاخطار التي قد يتعرضون لها و كيفية ضمان حقوقهم و المطالبة بها.

# قائمة المصادر والمراجع

## أولا: القوانين

1. المرسوم التنفيذي رقم90/39 المؤرخ في 30/01/1990 ، المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش ، ج ر ، ج.ج ، عدد 05 ، الصادر بتاريخ 31/01/1990.

2. المرسوم التنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 15 سبتمبر 1990 يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، ج ر، ع 40، الصادر في 1990/09/19.

3. المرسوم التنفيذي رقم 96-355 مؤرخ في 19 اكتوبر 1996 يتضمن انشاء شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية وتنظيمها، معدل ومتمم بالمرسوم459/97، ج ر، ع80، الصادر في1996/12/07.

4. المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 1990/10/15 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، ج ر، ج ج، ع40، الصادر في 1990/10/19 المعدل والمتمم.

5. القانون رقم 02/04 مؤرخ في 23/06/2004 ، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ، ج.ر.ج.ج ، عدد 41 ، صادر بتاريخ 27/06/2004 ، معدل ومتمم .

6. القانون رقم 05/18 ، المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، ج ر، ج ج، عدد28، الصادر بتاريخ2018/05/16.

7. القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر، ع15.

8. الأمر58/75 المؤرخ في 1975/09/26 يتضمن القانون المدني، ج ر، عدد78، صادر بتاريخ 1975/09/30، معدل ومتمم.

9. التوجيه الأوروبي المتعلق بحماية المستهلك في ظل التعاقد عن بعد الصادر في 20ماي1997.

10. القانون الفرنسي بشأن تطويع قانون الإثبات لتكنولوجيا المعلومات والتوقيع الإلكتروني رقم 230، المنشور في الجريدة الرسمية عدد 62 سنة 2000

11. القانون رقم04/04 ، المؤرخ في 2004/06/23، المتعلق بالتقييس، ج ر، ع41، الصادر بتاريخ2004/06/27.

12. من القانون رقم 09/18 المؤرخ في 10 يونيو 2018، المعدل والمتمم بالقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر، رقم 06، الصادرة في 13 يونيو 2018.

13. القانون رقم22/78 المتعلق بحماية المستهلك في مجال عمليات الإئتمان عن طريق الإنترنيت.

14. قانون حماية المستهلك المصري رقم 67 لسنة 2006 المنشور في جريدة الوقائع المصرية في العدد241 بتاريخ 2006/10/22.

15. الأمر رقم58/75 المتضمن القانون المدني، المؤرخ في 20 رمضان 1395، الموافق ل26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم بالقانون رقم05/07 الصادر في 13 ماي 2007، ج ر، رقم31.

16. القانون رقم04/09 المؤرخ في 2009/08/05، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال و مكافحتها، ج ر، ج ج، عدد47، صادر في 2009/08/16، معدل ومتمم.

17. الأمر 156/66 المؤرخ في 08 يونيو الذي يتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم.

18. ordonnance n92001_741 du 23 aout 2001 portant transposition de directive communautaires et adaptation au droit communautaires en matière de la consommation J.O 25 aout 2001.

## ثانيا: الكتب

1. إبراهيم خالد ممدوح، أمن المستهلك الإلكتروني، الدار الجامعية، مصر، 2008.

2. بولحية بوخميس، القواعد العامو لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2000

3. حسن عبد الباسط الجميعي، حماية المستهلك- الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الإستهلاك-، دار النهضة العربية، مصر، 1992، ص35.

4. كوثر سعيد، عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة، مصر، 2012.

5. سمير كامل، ضمان العيوب الخفية في بيع الأشياء المستعملة -دراسة مقارنة بين القانون المصري والقانون الفرنسي-، دار النهضة العربية، مصر ،1991.

6. سهير منتصر، الإلتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990.

7. عمر خالد رزيقات، عد التجارة الإلكترونية (عقد البيع عبر الأنترنيت، دراسة مقارنة)، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

8. عبد الفتاح بيومي، حجازين حماية المستهلك عبر شبكة الأنترنت، ط1ن دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.

9. محمد سعيد أحمد إسماعيل، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009.

10. موفق حماد عيد، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الإلكترونية- دراسة مقارنة- ، مكتبة السنهوري للنشر والتوزيع، 2011.

## ثالثا: مذكرات

- **أطروحة دكتوراه:**

1. أكسوم عيلام رشيد، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص قانون خاص داخلي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018.

2. محمد سليمان، قلاع الرشدي، نظرية الإلتزام بضمان السلامة في إطار تطوير المسؤولية العقدية (دراسة مقارنة)، أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص قانون، جامعة عين شمس، 1998.

- **رسالة ماستر:**

1. إبراقن وردية، إزباطن لبنى، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، مذكرة ماستر، تخصص قانون خاص، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2022/2021.

2. أوشمن حنان، حماية المستهلك في التعاقد الألكتروني، مذكرة ماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عنابة، 2012.

3. خالد طيهار، حماية المستهلك الإلكتروني، شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019/2018.

4. خليل رزيق، علي طيري، أليات حماية رضا المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر في الحقوق ، تخصص قانون أعمال ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2022/2021.

5. زوبير أرزقي ، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، فرع المسؤولية المهنية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2011.

6. شهرزاد خيمة، ليدية لوناوسي، حماية المستهلك الإلكتروني في ظل القانون05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مذكرة شهادة الماستر في الحقوق، تخصص القانون الخاص، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية، 2019/2018.

7. عبد الله ذيب، عبد الله محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني(دراسة مقارنة)، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، 2009.

8. محمد عبد الله بوكار، محمد سلامة، حماية المستهلك الإلكتروني، مذكرة شهادة الماستر، تخصص قانون أعمال، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018/2017.

9. نوال شعباني، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012.

10. نادية مامش، مسؤولية المنتج(دراسة مقارنة) مذكرة الماجستير في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق، جامعة مولود ديدان، تيزي وزو، 2012

**رابعا: المقالات**

1. أسمهان بوضياف، الجريمة الإلكترونية والاجراءات التشريعية لمواجهتها في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسة القانونية والسياسية، ع21 ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.

2. حبيبة عبدلي، عبدلي وفاء، حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن العاقد بين قصور النص القانوني وواقع الممارسة، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، م5، ع2، 2020.

3. نوال شعباني، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك الإلكتروني في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري، مجلة الأفاق للبحوث والدراسات، جامعة لونيسي علي، البليدة2، ع2، م2، 2018/06/2.

4. نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية (دراسة مقارنة)، مجلة الحقوق، ع 2، الكويت، 2007.

**خامسا: المداخلات.**

1. عبد الرحمان خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول" المنافسة وحماية المستهلك"، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عبد الرحمان ميرة، 18/17مارس 2009.

2. ليندة عبد الله، المستهلك والمهني مفهومان متباينان، مداخلة تم تقديمها في الملتقى الوطني المنعقد بمعهد العلوم القانونية والادارية بالمركز الجامعي الوادي حول حماية المستهلك في ظل الإنفتاح الإقتصادي 14/13 أفريل 2008.

# الفهرس

# الفهرس

مقدمة .....1
الفصل الأول: .....6
الفصل الأول: التأطير المفاهيمي للمستهلك الإلكتروني.....7
المبحث الأول: مفهوم المستهلك الإلكتروني.....8
المطلب الأول: تعريف المستهلك الإلكتروني.....8
الفرع الأول: التعريف الفقهي المستهلك الإلكتروني..... 9
أولا: التعريف الضيق للمستهلك الإلكتروني.....9
ثانيا: التعريف الواسع للمستهلك الالكتروني..... 10
الفرع الثاني : التعريف القانوني للمستهلك الالكتروني. .....10
أولا: تعريف المستهلك الإلكتروني في التشريعات الغربية..... 11
ثانيا: تعريف المستهلك الإلكتروني في التشريعات المقارنة. **Erreur ! Signet non défini.**
ثالثا: تعريف المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري. ..... 13
المطلب الثاني: عناصر تحديد صفة المستهلك الإلكتروني..... 14
الفرع الأول: الشخصية القانونية للمستهلك الإلكتروني..... 15
أولا: الشخصية الطبيعية للمستهلك..... 15
ثانيا: الشخصية المعنوية للمستهلك. ..... 15
الفرع الثاني: حصول المستهلك على السلع والخدمات..... 16
الفرع الثالث: الغرض من استهلاك المنتوج..... 17
المبحث الثاني: مجال حماية المستهلك الإلكتروني. ..... 18
المطلب الأول: الحماية الدولية للمستهلك الإلكتروني. ..... 18

الفرع الأول : حماية المستهلك الإلكتروني على مستوى المنظمة الدولية للمستهلك.. 18
الفرع الثاني : حماية المستهلك الإلكتروني في التوجيه الأوروبي. ..... 19
الفرع الثالث: حماية المستهلك الإلكترونية في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.. 20
الفرع الرابع: مجال حماية المستهلك الإلكترونية في المعاهدات الدولية. **Erreur ! Signet non défini.**
المطلب الثاني: الحماية الدولية للمستهلك الإلكتروني. ..... 21
الفرع الأول: حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الفرنسي. ..... 22
الفرع الثاني: حماية المستهلك الإلكترونية في القانون المصري..... 23
الفرع الثالث : حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري..... 24
خلاصة الفصل الأول ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
الفصل الثاني: ..... 28
الفصل الثاني: الأليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني. ..... 29
المبحث الأول: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني. ..... 31
المطلب الاول: الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني قبل التعاقد الالكتروني. ..... 31
الفرع الاول: الالتزام بالإعلام الالكتروني. ..... 32
أولا: تعريف الالتزام بالإعلام الالكتروني. ..... 32
ثانيا: الشروط ومضمون الالتزام بالإعلام..... 33
ثالثا: الاساس القانوني للالتزام بالإعلام الالكتروني..... 35
الفرع الثاني: الحق في العدول عن التعاقد. ..... 36
أولا: تعريف الحق في العدول..... 36
ثانيا: مبررات الحق في العدول. ..... 37
ثالثا: كيفية ممارسة الحق في العدول. ..... 37
رابعا: مدة ممارسة الحق في العدول. ..... 38

الفرع الثالث: حق المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية..... 38
المطلب الثاني: الحماية المدنية بعد التعاقد..... 39
الفرع الاول: الالتزام بالضمان..... 39
أولا: الاساس القانوني للالتزام بالضمان ..... 40
ثانيا: أنواع الالتزام بالضمان..... 40
ثالثا: جزاء الالتزام بالضمان. ..... 41
الفرع الثاني: الالتزام بالسلامة..... 42
أولا: مضمون الالتزام بالسلامة. ..... 42
ثانيا: شروط الالتزام بالسلامة..... 43
المبحث الثاني: الحماية الجزائية لحماية المستهلك الإلكتروني. ..... 44
المطلب الاول: ماهية الحماية الجزائية..... 45
الفرع الاول: تعريف الجريمة الإلكترونية. ..... 45
الفرع الثاني: أركان الجريمة الإلكترونية. ..... 46
أولا: الركن المادي في الجريمة الإلكترونية. ..... 46
ثانيا: الركن المعنوي في الجريمة الإلكترونية. ..... 47
المطلب الثاني: صور الحماية الجزائية للمستهلك الالكتروني..... 47
الفرع الاول: الحماية الجنائية ضد جريمة الاحتيال في التعاقد الالكتروني..... 48
الفرع الثاني: الحماية الجنائية ضد الغش التجاري والصناعي. ..... 49
الفرع الثالث: عقوبة الجرائم المرتكبة ضد المستهلك الالكتروني..... 50
أولا: عقوبة جريمة الإحتيال المعلوماتي. ..... 50
ثانيا: عقوبة جريمة الغش الإلكتروني. ..... 51
خلاصة الفصل الثاني..... 52
خاتمة ..... 53

قائمة المصادر والمراجع..... 53
الفهرس ..... 53

**الملخص:**

ظهر مصطلح المستهلك الإلكتروني ، الذي يختلف عن انتشار السجائر الإلكترونية والاستحواذ عليها من خلال نظيرتها في العالم المادي ، مختلفًا عن مصطلح السجائر الإلكترونية والخدمات من خلال تعاملاتها مع نظيرتها في العالم المادي ، الإنترنت. تدمر البيئة من جراء الاستهلاك الإلكتروني ، على الرغم من أنها مليئة بالمخاطر التقنية الإلكترونية ، إلا أنها توفر ضرورة تجسيد العلاقة التي يقيم فيها المستهلك الإلكتروني ، وهو ما ينعكس في كل واحد قانوني. وجود تشريع يتناسب مع خصوصيته وبما يضمن الحماية الكافية. يعد تعزيز الوضع القانوني للمستهلك الإلكتروني بمثابة تشجيع للأفراد على الاستئجار مقدمًا للتجارة الإلكترونية. ينعكس إيجاباً على الاقتصاد الوطني

**الكلمات المفتاحية:** المستهلك الإلكتروني، الحماية المدنية، الحماية الجزائية، العقد الإستهلاكي.

**Résumé :**

Le terme « consommateur électronique », qui diffère de la diffusion des cigarettes électroniques et de leur acquisition par leur contrepartie physique, est apparu différent du terme « cigarettes électroniques » et « services » dans leurs rapports avec leur contrepartie physique, Internet. L'environnement est détruit par la consommation électronique, bien qu'elle soit pleine de risques techniques électroniques, mais elle fournit la nécessité de refléter la relation dans laquelle le consommateur électronique réside, qui se reflète dans chaque juridique. L'existence d'une législation à la mesure de sa spécificité et

pour assurer une protection adéquate. L'amélioration du statut juridique des consommateurs électroniques encourage les particuliers à louer à l'avance pour le commerce électronique. Cela se répercute positivement sur l'économie nationale.

**Mots-clés** : consommateur électronique, protection civile, protection pénale, contrat de consommation.