

*Dirassat & Abhath*  
The Arabic Journal of Human  
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث  
المجلة العربية في العلوم الإنسانية  
والاجتماعية

*EISSN: 2253-0363*  
*ISSN : 1112-9751*

حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية بالجزائر

على ضوء القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الالكترونية

**Consumer protection in the field of electronic transactions in Algeria**

**In light of Law 18-05 related to electronic commerce**

بوراس محمد محمد Bouras Mohamed 2

عبيب محمد محمد Abib Mohamed 1

1 جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-، مخبر البحث في تطوير التشريعات الاقتصادية،

Ahmed Bin Yahya Al-Wonsherissi University- Tissemsilt-, College, Research Laboratory in the  
Development of Economic Legislation  
Abib.mohammed@cuniv-tissemsilt.dz

2. جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت-، مخبر البحث في تطوير التشريعات الاقتصادية،

Ahmed Bin Yahya Al-Wonsherissi University -Tissemsilt, Research Laboratory in the  
Development of Economic Legislation  
bouras.mohamed@cuniv-tissemsilt.dz

Abib.mohammed@cuniv-tissemsilt.dz

المؤلف المرسل: عبيب محمد محمد Abib mohamed

تاريخ القبول: 2021-06-22

تاريخ الاستلام: 2021-02-01

## الملخص:

نتناول من خلال هذه الورقة البحثية موضوع حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية في الجزائر من خلال قراءة وتحليل نص القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية والذي سنه المشرع الجزائري من أجل وضع الاطار القانوني المناسب لتنظيم مجال المعاملات الالكترونية في المجال التجاري، وهذا باستنباط أهم القواعد والأدوات القانونية الكفيلة بحماية هذا المستهلك الالكتروني سواء من خلال تحديد وتبيين حقوقه التي نصت عليها بعض المواد من هذا القانون أو من خلال تحديد واجبات المورد الالكتروني وتحديد مسؤولياته.

**الكلمات المفتاحية:** حماية المستهلك، المعاملات الالكترونية، المستهلك الالكتروني، التجارة الالكترونية، المورد الالكتروني.

**Abstract:**

Through this paper, we address the issue of consumer protection in the field of electronic transactions in Algeria by reading and analysing the text of law 18-05 on electronic commerce, which was enacted by the Algerian legislature in order to establish the appropriate legal framework for regulating the field of electronic transactions in the commercial field, and this is by devising the most important legal rules and tools to protect this electronic consumer, whether by identifying and determining the rights of certain articles of this law or by identifying the supplier with the duties of electronic.

**Keywords:** Consumer Protection, Electronic Transactions, Electronic Consumer, E-Commerce, E-Supplier

يقابلها من مستحقات مالية من التنقل من بلد لآخر عبر شركات الكترونية وموردين يعرضون وينقلون منتجاتهم ويلبون رغبات وطلبات زبائنهم في أي مكان في العالم بمجرد الولوج الى مواقع الكترونية أو تطبيقات يتسوقون عبرها لاختيار ما يناسبهم وتقديم الطلبات أو التعاقد من أجل اقتناءها وهو ما يسمى بالاستهلاك الالكتروني.

ان المستهلك الالكتروني وان كان يجد ضالته في مواقع الكترونية عالمية تعرض مختلف أنواع السلع والخدمات المتاحة أو تلك المصنعة بميزات يطلبها هو نفسه، الا أنه لا يتمتع بالحماية الكافية التي تجنيه أنواع الاستغلال والتدليس والغش وغيرها من المخاطر التي قد تؤثر سلبا على صحته أو سلامته، خاصة أنه لا يعرف الطرف الآخر معرفة شخصية كما أنه لم ير سلعته عيانا، وقد ينقاد وراء نزعة استهلاكية تقودها اشهارات مظلمة أو حيل نفسية مدروسة لاستدراج المستهلك من أجل اقتناء سلع وخدمات واقتناع

**مقدمة:**

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وعلى رأسها شبكة الانترنت التي غيرت أشكال التواصل بين الناس متجاوزة بذلك مفهومي الزمان والمكان، ومكنت بفضل ميزات المتطورة يوما بعد آخر الأفراد من الاتصال ببعضهم عبر مناطق مختلفة من العالم في الوقت ذاته أو في أوقات مختلفة، مما مكّنهم من تناقل المعلومات والأخبار وتبادل الأفكار والخبرات وكذا عرض السلع والخدمات وتنشيط المبادلات التجارية وهو ما أدى الى رواج نوع جديد من المعاملات التجارية الالكترونية يصطلح اليوم على تسميته بالتجارة الالكترونية.

هذه الأخيرة وعبر نطاق افتراضي واسع أصبحت تشمل على أسواق عالمية وشركات تجارية، وموردين ومضاربين ومستهلكين وغيرهم، أين تمكنت السلع والخدمات وما

العدالة والقانون وحماية الحقوق وتحديد الواجبات وهو ما تحاول الوصول اليه في هذا البحث انطلاقا من قراءة وتحليل مواد القانون 05-18 سالف الذكر لاستخلاص أهم وسائل حماية المستهلك الإلكتروني سواء من خلال تحديد حقوقه أو من خلال تحديد مسؤوليات وواجبات المورد الإلكتروني وهذا انطلاقا من الاشكالية التالية :

**ماهي أهم الآليات القانونية التي ضمنها المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية لضمان حماية المستهلك الإلكتروني ؟**

وللإجابة على هذه الاشكالية تتبع الخطة التالية :

**المحور الأول:** الاطار المفاهيمي لحماية المستهلك الإلكتروني.

**المحور الثاني:** تحديد واجبات المورد الإلكتروني كآلية لحماية المستهلك.

**المحور الثالث:** تحديد حقوق المستهلك الإلكتروني كآلية لحمايته.

**المحور الأول: الاطار المفاهيمي لحماية المستهلك الإلكتروني**

من أجل الاحاطة بموضوع حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الإلكترونية وجب بداية التطرق الى مفهوم المستهلك الإلكتروني وكذا مفهوم حماية المستهلك.

**أولا- مفهوم المستهلك الإلكتروني:**

قبل الحديث عن المستهلك الإلكتروني نخرج أولا الى مفهوم المستهلك بصفة عامة باعتبار هذا الأخير هو الأصل المفاهيمي، وانما الاختلاف يكمن في طبيعة المعاملات العقدية والتي تتم عبر وسيلة الكترونية.

**1- مفهوم المستهلك:**

عرفه المشرع الجزائري من خلال المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش بأنه: "كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيط أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به"<sup>2</sup>، حيث حصر تعريف المستهلك على الشخص الطبيعي ولم يكتف بتعريف المنتج أو الخدمة بأنها تلك المعدة للاستعمال النهائي بل والوسيطي أيضا.

أما في القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش فقد أعاد المشرع تعريف المستهلك من خلال المادة 03 الفقرة 01 بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة

بها، بالإضافة الى أن هذا المستهلك يمثل الحلقة الأضعف في سلسلة الانتاج والمبادلات التجارية، تنقصه غالبا الخبرة والدراية مقارنة بمنتجين وموردين أكثر قوه وحرفية ما قد يجعله في كثير من الأحيان يقع ضحية ممارسات تجارية غير نزيهة وهو الأمر الذي جعل التشريعات المختلفة تتدخل لإعادة التوازن لأطراف هذه المعاملات الإلكترونية بإعطاء المزيد من الحقوق للمستهلك وحمايته من الشروط التعسفية، وفرض بعض القيود على الموردين من أجل توفير الحماية اللازمة والضرورية للمستهلك الإلكتروني، وزرع الثقة والأمان في عالم التجارة الإلكترونية. ومن أبرز هذه التشريعات التي تدخلت لحماية المستهلك بصفة عامة، نذكر قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 39/248 العام 1985 (معدل عام 1999) المتضمن المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، بالإضافة الى جهود المنظمات الدولية والاقليمية لحماية المستهلك كالمنظمة الدولية للمستهلك (CI) والاتحاد العربي لحماية المستهلك وغيرهما.

أما على الصعيد الوطني فان المشرع الجزائري وبالرغم من أنه لم يؤسس لنص قانوني خاص لحماية المستهلك الإلكتروني بشكل خاص إلا أنه لم يدخر جهدا لحماية المستهلك في صورته التقليدية سواء من خلال نصوص عامة كنص القانون المدني مثلا، أو نصوص قانونية خاصة كنص القانون 03/09 المؤرخ في 25/02/2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وبالرغم من أن هذه القواعد التقليدية لا تتلاءم بطبيعة الحال مع مقتضيات التجارة الإلكترونية باعتبارها ذات علاقات عابرة للحدود قد تتضمن أطرافا أجنبية وغيرها من الخصوصيات إلا أننا نستطيع استنباط بعض القواعد القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني وهذا بالرجوع الى ما تضمنه القانون 05-18<sup>1</sup> المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

ان أهمية هذا البحث تظهر من خلال استخراج تلك الأدوات القانونية والآليات التي يمكن الاعتماد عليها من أجل توفير الحماية القانونية للمستهلك الجزائري في عقود التجارة الإلكترونية، كما تظهر أهمية البحث كذلك في ضرورة تطوير وتشجيع المعاملات والمبادلات التجارية الإلكترونية في الجزائر باعتباره قطاعا واعداء بشكل اضافة للفرد وللاقتصاد الوطني؛ وذلك لا يتأتى طبعاً الا من خلال زرع الثقة والأمان في هذا الميدان والذي يكون يفرض منطق

المتعلق بالتجارة الالكترونية بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعبء أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من مورد الكتروني بغرض الاستخدام النهائي"<sup>8</sup>، وبهذا نجد أن المشرع الجزائري أدخل في مفهوم المستهلك الالكتروني كل شخص طبيعي أو معنوي وهو ما يمكن الأشخاص المعنوية من الحماية القانونية للمستهلك شريطة أن يكون الاقتناء للاستهلاك النهائي.

كما عرف المشرع المورد الالكتروني باعتباره الطرف الثاني في العقد في نفس المادة 06 بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير للسلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الالكترونية"<sup>9</sup>

أما من الناحية الفقهية فالمستهلك الالكتروني هو "ذلك الشخص الذي يبرم عقود الكترونية مختلفة من شراء وإيجار وقرض وانتفاع وغيرها من العقود بغرض توفير ما يحتاجه من سلع وخدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية دون أن يكون الغرض من ذلك هو إعادة تسويقها ودون أن تتوافر لديه الخبرة الفنية لمعالجة هذه الأشياء وإصلاحها"<sup>10</sup>، إذن فالمستهلك الالكتروني يدخل ضمن نفس دائرة الحماية القانونية التي يتمتع بها المستهلك العادي مع الأخذ بعين الاعتبار كل القواعد الخاصة المتعلقة بالعقد الالكتروني<sup>11</sup>.

### ثانيا- مفهوم حماية المستهلك الالكتروني:

تنشأ بين المورد والمستهلك الالكترونيين علاقة تعاقدية ذات طبيعة خاصة نظرا للوسيلة الالكترونية المستخدمة، وغالبا ما تكون هذه العلاقة غير متكافئة باعتبار أن المستهلك يعد الطرف الضعيف مقابل مورد يتمتع بالخبرة والحرفية، لذلك وجب إعادة التوازن لهذه العلاقة العقدية بحماية المستهلك الالكتروني، ومصطلح حماية المستهلك من المصطلحات الحديثة نسبيا والتي ظهرت مع تحول غالبية الدول الى ما يسمى باقتصاد السوق وظهور جمعيات ومنظمات تدافع عن حقوق المستهلك وتنشر الوعي بين أفراد المجتمع، وتعرف هذه الحماية بشكل عام بأنها: "الحفاظ على حقوق المستهلك وحمايته من الغش والاحتيال أو شراء بضائع مغشوشة باستخدام أدوات شبكة الانترنت التي تستطيع الوصول إلى كل مكان وتمارس تأثيرا يتجاوز أحيانا الأدوات التقليدية في الواقع"<sup>12</sup> فهي إذن تسخير أدوات قانونية وآليات للحفاظ على حقوق المستهلك الالكتروني

موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به"<sup>3</sup> حيث نرى من خلال هذه المادة أن المشرع استدرك تعريفه للمستهلك وعدله ليشمل الى جانب الشخص الطبيعي الشخص المعنوي كذلك، ليصبح هذا الأخير مشمولاً أيضا بالحماية القانونية باعتباره مستهلكا وهو ما ذهب اليه التشريع المقارن

وفي حكم صادر بتاريخ 21 ديسمبر 1982 عن محكمة الاستئناف الانجليزية اعتبرت هذه الأخيرة كل من الحكومتين الاسبانية والفرنسية بمناسبة عقد أمضياه مع شركة سيارات بمثابة مستهلكين (في مقام المستهلك) ومن ثم فقد قضت ببطلان الشروط غير المعقولة في العقد والتي تحرم المستهلك (اسبانيا وفرنسا) من حقهما في الرجوع على الشركة بثمن السيارات<sup>4</sup>.

كما تراجع المشرع الجزائري من خلال هذا التعريف عن اعتبار الأشخاص الذين اقتنوا خدمة أو سلعة للاستعمال الوسيط كمستهلكين باعتبار أن المفهوم الجديد للمستهلك انما ينحصر في أولئك الذين تتجه رغبتهم للاستعمال النهائي فقط، وانما أخرج الفئة الأولى من دائرة المستهلكين لأن رغبتهم تتجه الى الحصول على سلع أو خدمات بغية تحويلها أو دمجها أو بيعها وهو ما ينطبق على مفهوم المحترف كما نص على ذلك القانون التجاري.

أما في الفقه فقد جاء تعريف المستهلك بأنه ذلك الشخص الذي ولأجل احتياجاته الشخصية غير المهنية، يصبح طرفا في عقد للتزويد بالسلع والخدمات، وأنه كذلك كل شخص يتعاقد بعروض استهلاك<sup>5</sup>، كما أنه كل "من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية، وحاجيات من يعولهم، وليس بهدف إعادة بيعها، أو تحويلها أو استخدامها في نطاق نشاطه المهني"<sup>6</sup> وجميع هذه الآراء الفقهية تصب في إطار ما يسمى بالمفهوم الضيق للمستهلك، أما المفهوم الموسع فهو الذي يشمل كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية<sup>7</sup>، وهو ما نستبعده من نطاق هذه الدراسة باعتبار أن المشرع الجزائري قد أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك.

### 2- مفهوم المستهلك الالكتروني: عرف المشرع الجزائري

المستهلك الإلكتروني في المادة 06 من القانون 05-18

السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية أي شرط انتماء المورد لهذه البطاقة وهو ما يعتبر حماية للمستهلك الإلكتروني والذي أقر المشرع بوضع هذه البطاقة عن طريق الاتصالات الإلكترونية في متناوله وهو من باب الاعلام ومعرفة أسماء ونشاطات الموردين.

2- اشترط المشرع على المورد الإلكتروني أن يوثق كل معاملاته الإلكترونية في المجال التجاري بعقد الكتروني يطلع عليه المستهلك الإلكتروني ويصادق عليه، وهو ما يضمن الاثبات للمستهلك في حالة أي نزاع ويحمي حقوقه.

3- في هذا النص القانوني المتعلق بالتجارة الإلكترونية نجد أن المشرع أحال المورد الإلكتروني الى الخضوع للتشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال الأنشطة التجارية وحماية المستهلك، وهذا يدل أن المشرع قد أحل كل القضايا والنزاعات في مجال التجارة الإلكترونية بصفة عامة، أو في تلك المتعلقة بحماية المستهلك بصفة خاصة الى النصوص التقليدية وهو ما يضمن حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني، بالإضافة الى جعل كل الممارسات التجارية الإلكترونية خاضعة رقابة ضباط وأعوان الشرطة القضائية وكذا أعوان الرقابة التابعون للإدارات المكلفة بالتجارة .

وعليه ومن خلال هذه النصوص نجد أن المشرع ألزم المورد الإلكتروني بجملة من الواجبات كشرط الانضمام الى البطاقة الوطنية للموردين الإلكترونيين بالإضافة الى شرط توثيق كل المعاملات الإلكترونية بواسطة عقود الكترونية يصادق عليها المستهلك الإلكتروني من أجل عدم ضياع حقوق كافة الأطراف بالإضافة الى احالة النشاط التجاري للمورد الإلكتروني الى النصوص التنظيمية المعمول بها في المجال التجاري ومجال حماية المستهلك، ومنه يمن القول بأن تدخل المشرع لتقنين أو تحديد مسؤوليات المورد الإلكتروني وواجباته يعد بمثابة الأليات القانونية لحماية المستهلك في مجال عقود التجارة الإلكترونية.

#### **ثانيا- واجبات المورد المتعلقة بالمستهلك الإلكتروني:**

كما نجد أن المشرع حدد أيضا واجبات المورد المتعلقة بالمستهلك والتي نذكر منها :

وضمن حصوله عليها وأساس هذه الحماية هو عدم التكافؤ بين التاجر المحترف والمستهلك.

كما عرفها الفقيه لورانس (laurence) كذلك بأنها: "المجهودات التي تبذل لوضع المشتري على قدم المساواة مع البائع، فالمستهلكين يرغبون في معرفة ما الذي يشترونه وما الذي يأكلونه، وماهي مدة صلاحية المنتج المستعمل، وما اذا كان المنتج آمنا عند استخدامه من طرف المستهلك وغير ضار بالبيئة وما الى ذلك فضلا على أن المستهلكين لا يريدون أن يخدعوا أو يغرب بهم" <sup>13</sup> أي هي كل الجهود المادية والقانونية المبذولة للحفاظ على حقوق المستهلك من المخاطر التي غالبا ما تنطوي عليها العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها.

أما حماية المستهلك الإلكتروني فتعرف بأنها "حفظ حقوق المستهلك وضمن حصوله عليها في تعاملاته التجارية الإلكترونية" <sup>14</sup> أي هي الحماية المقصودة على مجال التعاملات الإلكترونية والتي تتمتع بطبيعة خاصة ومعقدة نظرا لما تحتويه من عقود نوعية وعلاقات متشعبة قد يكون أطرافها من الأجانب.

#### **المحور الثاني: تحديد واجبات المورد الإلكتروني**

##### **ومسؤولياته كآلية لحماية المستهلك**

نستشف من القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية العديد من الأدوات القانونية والأحكام الخاصة لحماية المستهلك عبر البيئة الرقمية من خلال ما اشترطه المشرع على المورد الإلكتروني من واجبات وما حمله من مسؤوليات والتي يمكن تقسيمها الى فئتين: فئة الواجبات التنظيمية أو المتعلقة بالتجارة الإلكترونية كنشاط تجاري، وفئة أخرى من الواجبات تتعلق أصلا أو مباشرة بالمستهلك الإلكتروني، ويمكن التطرق لها كالاتي :

##### **أولا- واجبات المورد المتعلقة بالتجارة الإلكترونية:**

أورد المشرع الجزائري في مواد مختلفة عبر هذا النص القانوني جملة من الواجبات والمسؤوليات والتي يتقيد بها المورد الإلكتروني ونذكر منها:

1- اشترط المشرع في المادة 09 من خلال الفصل الثاني الموسوم بـ " شروط ممارسة التجارة الإلكترونية" الزامية انشاء بطاقة وطنية وطنية للموردين الإلكترونيين لدى المركز الوطني للسجل التجاري تضم كافة الموردين الإلكترونيين المسجلين في

1- حرصا منه على حماية المستهلك الإلكتروني من العروض التضليلية، اشترط المشرع على المورد الإلكتروني أن يقدم عرضه بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة من أجل توصيل فكرة العرض للمستهلك، كما اشترط أن يتضمن العرض على الأقل بعض المعلومات الكفيلة بإعلام المستهلك الإلكتروني وتنويره: كرقم التعريف الجبائي والعناوين المادية والإلكترونية ورقم الهاتف ورقم سجله التجاري وطبيعة وخصائص وأسعار السلع أو الخدمات وحالة توفر السلعة أو الخدمة ووصف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية، شروط وأجال العدول عند الاقتضاء، موعد التسليم وسعر المنتج وغيرها، وتجدر الإشارة إلى أن الإعلام الإلكتروني يعرف بأنه: "التزام قانوني يسبق إبرام العقد الإلكتروني يلتزم بموجبه أحد الطرفين الذي يملك معلومات جوهرية فيما يخص العقد المزمع إبرامه وتقديمها بوسائل إلكترونية في الوقت المناسب وبكل شفافية وأمانة للطرف الآخر الذي لا يملك العلم بها بوسائله الخاصة" أي أنه التزام قبل التعاقد ويستمر بعده بهدف تبصير المستهلك بكل المعلومات التي تتعلق بعملية البيع عبر شبكة الانترنت من أجل إعطاء المستهلك الخيار في اتخاذ القرار المناسب لحاجاته"<sup>15</sup>

2- أوجب المشرع من خلال المادة 12 منه وضع الشروط التعاقدية في تناول المستهلك الإلكتروني من أجل العلم والدراية وهذا خلال مراحل تنفيذ الطلبية كما يمكن للمستهلك من التحقق من تفاصيل الطلبية لاسيما فيما يخص ماهية المنتج وسعره والكميات المطلوبة، كما نصت على ذلك المادة 12، وحرصا منه على سلامة ارادة المستهلك نبه المشرع على وجوب أن يكون الاختيار الذي يقوم به هذا الأخير معبرا عنه بصراحة، وأن لا تخضع ارادة المستهلك الإلكتروني الى تأثير على رغبته واختياره أو أي نوع من أنواع التوجيه ما يهيم المستهلك بأن الكمية محدودة أو العرض

3- أوجب المشرع على المورد الإلكتروني من خلال (المادة 13) أن يضمن أي عقد الكتروني معلومات وشروط من شأنها اعلام المستهلك وحمايته وتنوير رأيه عند قراءته للعقد ويجعله متبنا من قراراته، ويبعد عنه كل لبس يمكن أن يقع ضحيته، وهذا كشرط فسخ العقد، الجهة القضائية المختصة في حالة النزاع، شروط إعادة المنتج ومعالجة الشكاوى والبيع بالتجريب، مدة العقد وغيرها.

وهو ما اتجه اليه الفقه أيضا، حيث أن الالتزام بالإعلام هو: "التزام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل متنور على علم بكافة تفصيلات هذا العقد، وذلك بسبب ظروف واعتبارات معينة قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو صفة أحد طرفيه، أو طبيعة محله أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على أحدهما أن يلم ببيانات معينة، أو يحتم عليه منح ثقة مشروعة للطرف الآخر، الذي يلتزم بناء على جميع هذه الاعتبارات بالالتزام بالإدلاء بالبيانات"<sup>16</sup>.

4- ألزم المشرع في الفصل الخامس المعنون بـ "واجبات المورد الإلكتروني ومسؤولياته" المورد بجملة من الواجبات على رأسها حسن تنفيذ العقد دون المساس بحق المستهلك الإلكتروني في الرجوع ضده، تزويد المستهلك في كل الحالات بنسخة الكترونية من العقد وله أن يطلب النسخة الورقية، تسليمه فاتورة خاصة بالمنتج أو الخدمة كما يسلم له وجوبا نسخة من وصل الاستلام، بالإضافة الى تشديده على آجال التسليم تحت طائلة ثبوت حق ارجاع المنتج الذي يصل خارج الآجال المتفق عليها بنص العقد خلال 04 ايام عمل ابتداء من يوم التسليم الفعلي للنتج دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر وهذا حسب نص المادة 22 مع ارجاع المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإعادة ارسال المنتج، وهذا كله من أجل حماية المستهلك

افتتقار العقد الى احد المعلومات المنصوص عليها سابقا، أو في حالة عدم وجود عقد تجاري أصلا. كما أن المادة 15 نصت على ضرورة دفع ثمن المنتج في حالة توفر المنتج في المخزون، مع ارجاع الثمن للمستهلك اذا تم الدفع قبل ذلك مع مراعاة الحق في التعويض.

2- أما فيما يخص الاشهار الالكتروني فقد أفرد المشرع الفصل السابع وأسماه ب"الاشهار الالكتروني" حيث نص خلاله على شروط هذا الاشهار لا سيما خلوه من أي تضليل أو غموض، كما أكد على ضرورة احترام رغبة المستهلك في عدم تلقي أي اشهار دون طلب مبررات لذلك بالإضافة الى عدم ارسال أي استبيانات مباشرة للمستهلك الذي لم يبد موافقته المسبقة لتلقي استبيانات مباشرة عن طريق الاتصال الالكتروني. وهو من أجل احترام خصوصية المستهلك واحترام رغبته في عدم الانخراط في قضايا متعلقة بالاشهار أو الاستبيانات.

3- حدد المشرع في المادة 03 من القانون 05-18 أنواع المعاملات الالكترونية التي لا يمكن أن تكون بحال من الأحوال موضوعا للتجارة الالكترونية وهذا من أجل حماية المستهلك والحرص على سلامته، وقد عددها المشرع على سبيل الحصر فيما يلي :

تمنع كل معاملة عن طريق الاتصالات الالكترونية تتعلق فيما يأتي:

- لعب القمار والرهان واليانصيب
- المشروبات الكحولية والتبغ.
- المنتجات الصيدلانية
- المنتجات التي تمس بحقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية
- كل سلعة أو خدمة محضرة بموجب التشريع المعمول به
- كل سلعة أو خدمة تستوجب إعداد عقد رسمي

#### **ثانيا- الحقوق الخاصة للمستهلك الالكتروني:**

يتمتع المستهلك الالكتروني على عكس المستهلك التقليدي بحقوق خاصة فرضتها طبيعة المعاملات العقدية

الالكترونية باعتباره أضعف طرف في هذا النوع من العقود التجارية.

5- نص المشرع في صلب النص على العقوبات المخصصة للجرائم والأفعال الماسة والتي تسبب ضررا للمستهلك وكل الجرائم والأفعال المعاقب عليها في مجال التجارة الالكترونية والتي تتراوح بين الغرامات المالية والغلق والشطب من السجل التجاري والتعليق التحفظي.

كانت هذه جملة الالتزامات التي أوردده المشرع الجزائري في قانون التجارة الالكترونية والتي وضعها على عاتق المورد الالكتروني لصالح المستهلك الالكتروني ابتداء من طريقة العرض التي يجب أن تكون مرئية ومسموعة ويستطيع المستهلك فهمها لاسيما شرط تضمينها معلومات معينة من أجل اعلام المستهلك الالكتروني وتنويره، بالإضافة الى وضع الشروط التعاقدية بين أيدي المستهلك من أجل العلم والدراية، وتضمن العقد كل المعلومات التي تفيد اعلام المستهلك لاسيما شروط اعادة المنتج والبيع بالتجريب وغيرها، كما ألزمه بحسن تنفيذ العقد دون المساس بحق المستهلك الالكتروني في الرجوع ضده مع تزويد هذا الأخير في كل الحالات بنسخة الكترونية من العقد، كما نص على عقوبة الحاق الضرر بالمستهلك.

#### **المحور الثالث: تحديد حقوق المستهلك الالكتروني كآلية**

##### **لحمائته**

أكد الميثاق الدولي لحقوق المستهلك على حقوق هذا الأخير وهي ثمانية حقوق نلخصها كما يلي : حق السلامة، حق الاختيار، حق المعرفة، حق إبداء الرأي، حق التعويض، حق إشباع الحاجات الأساسية، حق التثقيف وحق الحياة في بيئة صحية<sup>17</sup>

أما في القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الالكترونية فقد أكد على حقوق عامة معروفة وطبيعية وأخرى خاصة كحق العدول عن الشراء الذي هو حق ثابت للمستهلك الالكتروني والذي يعتبر حقا غريبا عن العقود التقليدية ونذكر ذلك:

#### **أولا- الحقوق العامة للمستهلك الالكتروني:**

1- نصت المادة 14 من القانون على حق المستهلك الالكتروني في طلب ابطال العقد والتعويض عن أي ضرر قد يلحق به أو حقه في المطالبة بإرجاع الثمن في حالة عدم توفر المنتج في المخزون، وكذا في حالة

القانون على أهمية وضرورة حماية المعطيات الشخصية للمستهلكين وحرص على أن يجمع المروج البيانات الضرورية فقط لإتمام المعاملات التجارية وهذا بعد الحصول على موافقة المستهلك مع الزامية ضمان أمن نظام المعلومات وسرية البيانات التي يحدد التشريع والتنظيم كيفية تخزينها حسب المادة 26.

2- ومن أجل ضمان سرية البيانات وسلامتها وأمن تبادلها وفي مجال الدفع الالكتروني (وهو ما يعود طبعاً بالنفع على المستهلك الجزائري). فقد أخضع المشرع منصات الدفع الالكتروني المنشأة والمستغلة لرقابة بنك الجزائر في المادة 29 من نفس القانون.

كما جاءت الأدوات القانونية لحماية نظام الدفع الالكتروني في القانون 07/05 المؤرخ في 2005/12/28 حيث نص في المادة 12 منه "يسهر بنك الجزائر على توفير الأمن المادي والمنطقي للبنية الأساسية الخاصة بأنظمة الدفع كما يتأكد من توفير أمن وسائل الدفع من غير العملة النقدية في هذا المجال. وفي حالة ما إذا اعتبر بنك الجزائر بأنه لا يتوفر في إحدى وسائل الدفع على الضمانات الأمنية الكافية يمكن أن يطلب من الجهة التي تصدر اتخاذ إجراءات ملائمة لمعالجة الأمر، وفي حالة عدم تطبيق هذه التوصيات يمكنه بعد استشارة السلطة المكلف بالمراقبة اتخاذ قرار توقيف إدخال وسيلة الدفع المعينة في النظام. يتعين على بنك الجزائر بصفة خاصة التأكد من أمن بطاقات الدفع ومتابعة إجراءات توفير شروط الأمن التي قامت بها الجهات التي تصدرها وكذا التجار ومتابعة إحصائيات التبدليس والتطورات في مادين التكنولوجيا التي قد تؤثر على أمن بطاقات الدفع"<sup>20</sup>، وهكذا نرى أن المشرع الجزائري أعطى ضماناً أخرى للمستهلك الالكتروني من خلال حماية نظام الدفع الالكتروني وحماية معاملاته المالية الالكترونية.

وعليه يمكن القول أن المشرع الجزائري أوجد جملة من الآليات القانونية لحماية المستهلك من خلال تحديد حقوقه العامة والخاصة في مجال المعاملات الالكترونية ابتداء من جملة الحقوق الخاصة حيث نص المشرع على حق العدول عن العقد ونص على شروطه وكيفياته بالإضافة الى حقه في حماية معطياته الشخصية وفق ما تقتضيه القوانين. الى حقوق عامة كحقه في طلب ابطال

الالكترونية وهو ما دفع المشرع على النص على أدوات قانونية كفيلة بحماية هذا النوع من الحقوق حيث نذكر:

1- نص المشرع على حق المستهلك في ارجاع أي غرض يراه غير مطابق للطلبية التي تعاقد لأجلها أو في حالة كان الغرض الواصل الى المستهلك معيباً، كما نص على بعض الترتيبات الخاصة بهذا الموضوع مأن يكون ارجاع الغرض في غلافه الأصلي في مدة لا تتجاوز 04 أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج مع الاشارة الى سبب الرفض. في حين ألفت المادة 23 تكاليف هذا الارجاع على عاتق المورد مع الزامه باستبدال أو اصلاح أو تسليم جديد موافق للطلبية أو الغائها نهائياً مع ارجاع المبالغ المدفوعة خلال 15 يوماً دون الاخلال بإمكانية مطالبة المستهلك بالتعويض عن أي ضرر قد يلحق به معنوياً أو مادياً.

ونظراً لطبيعة العقد الالكتروني لكونه من العقود المبرمة عن بعد أقرت غالبية التشريعات أهم ضمان تشريعي يميز العقود الالكترونية وهو "حق العدول عن تنفيذ العقد" وهذا بدون ذكر الأسباب (أو مع الاشارة اليها حسب القانون الجزائري) وبدون دفع أي مصاريف أو مخالفات سوى ما تعلق بمصاريف ارجاع السلعة، ويعرف حق العدول في الفقه الفرنسي بأنه: "بمثابة الإعلان عن إرادة مضادة يعترزم من خلاله المتعاقد الرجوع عن إرادته وسحبها، واعتبارها كأن لم تكن، وذلك بهدف تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل"<sup>18</sup> كما عرفه البعض على أنه "أمر عارض محقق الوقوع يرد على العقود اللازمة فيفقدتها للزوم أثناء مدة الخيار، وبه يستطيع أحد المتعاقدين أو كلاهما فسخ العقد أو إجازته بإرادته المنفردة"<sup>19</sup>.

أما في التشريع الفرنسي على سبيل المثال، والذي نص في المادة 20/121 من قانون الاستهلاك الفرنسي على حق المستهلك في العدول عن العقد في أجل 7 أيام (04 أيام عمل في القانون الجزائري) من تاريخ استلام المنتج ويمدد الأجل إلى 03 أشهر في حالة عدم تلقي المستهلك من البائع كل أو بعض المعلومات الأساسية التي نصت عليها المادة 19/121 من نفس القانون، أكد المشرع مرة أخرى ومن خلال هذا

1-عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، ج1، د.ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2002.

2- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، ط1 منشأة المعارف، الاسكندرية، مصر، سنة 2008.

3- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، ط2، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2012.

4-محمد حسن الحسني، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012.

5-غازي بن فهد بن غازي المزيحي، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2018.

#### • المقالات:

1-جابر جميلة، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر المجلد 01- العدد 10، 2014.

#### • الاطروحات:

1-زعبي عمار، حماية المستهلك في الجزائر، نصا وتطبيقا، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008.

2-بن غيدة إنناس، الحماية المدنية للمستهلك في العقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2014/2015.

3-إسماعيل قطاف، العقود الإلكترونية وحماية المستهلك، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2005/2006.

#### • المدخلات:

1-زروق يوسف، العيداني محمد، مظاهر حماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر من خلال القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي حول: حماية المستهلك في مجال المعاملات الإلكترونية وخصوصياته في المنتجات الذكية (29-30 أكتوبر 2019). جامعة المسيلة، الجزائر.

#### • مواقع الانترنت:

العقد والتعويض عن أي ضرر قد يلحق به بالإضافة الى حقه في خلو الاشهار من أي تضليل أو غموض واحترام رغبته عدم تلقي أي اشهار و من أجل حمايته منع المشرع التعامل في مواد حددها على سبيل الحصر.

#### خاتمة:

يعتبر موضوع حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية من المواضيع المهمة بالنسبة لبعث الثقة والأمان في هذا النوع من التجارة هذ من جهة ومن جهة أخرى لبسط الحماية الكافية على المستهلك من مخاطر التعاملات الإلكترونية مقارنة بالتجارة التقليدية بوصفه الطرف الأقل خبرة والذي تنقصه الدراية والمعرفة الكافية ناهيك عن ظروف تعاقدته التي تدفعه الى اقتناء سلعة بدون اتصاله المادي بها أو مشاهدتها عيانا سواء كانت تدفعه لذلك حاجة ملحة أو رغبة استهلاكية جامحة.

ولأن الأحكام القانونية التقليدية في الجزائر كالقانون المدني أو القانون 09-03 المعدل والمتمم بالقانون 18-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش غير كافية، سعى المشرع الجزائري بمناسبة تنظيمه لأحكام التجارة الإلكترونية الى تضمين هذا الأخير الأدوات القانونية والأحكام القاضية ببسط الحماية على المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية من خلال تحديد واجبات المورد الإلكتروني أولا وكذا من خلال تحديد حقوق المستهلك الإلكتروني ثانيا.

#### قائمة المراجع:

#### • القوانين والمراسيم

1-القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر، رقم 15 المؤرخة في 08 مارس 2009

2-الأمر رقم (58-75) المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المعدل بالقانون رقم (05-10) المؤرخ في 20 يونيو 2005، المتعلق بالقانون المدني، ج.ر، (العدد 44 الصادرة بتاريخ 26 يونيو 2005).

3-المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 30/01/1990 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، ج ر عدد 05 المؤرخة في 31/01/1990، أ ع ح، المطبعة الرسمية، الجزائر، سنة 1990.

#### • الكتب:

- <sup>15</sup>- جابر جميلة، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، مرجع سابق، ص 164.
- <sup>16</sup>- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، ط2، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2012، ص55.
- <sup>17</sup>- تمت المصادقة على الميثاق الدولي لحقوق المستهلك في شهر أبريل من عام 1985 لدى هيئة الأمم المتحدة .
- <sup>18</sup>- عمر محمد عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك، ط1، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2008 ص 76 .
- <sup>19</sup>- بن غيدة إيناس، الحماية المدنية للمستهلك في العقود الإلكترونية، مرجع سابق، ص116.
- <sup>20</sup>- جابر جميلة ، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية ، مرجع سابق، ص 167.

1- قانون الأونسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية مع الدليل التشرحي (1996)، منشورات الأمم المتحدة ، د س ن ، منشور على الموقع <http://www.unictr.org>، تاريخ التصفح: (2020/12/15) الساعة 14:22.

### الهوامش:

- <sup>1</sup>- القانون رقم 05-18 مؤرخ في 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر، عدد 28 صادرة بتاريخ 16 مايو 2018.
- <sup>2</sup>- المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 30/01/1990 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، ج ر عدد 05 المؤرخة في 31/01/1990، الأمانة العامة للحكومة، المطبعة الرسمية، الجزائر، سنة 1990م
- <sup>3</sup>- المادة 03 من القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المؤرخ في 25 فبراير 2009، ج ر، عدد 15 سنة 2009.
- <sup>4</sup>- محمد حسن الحسني، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012، ص33.
- <sup>5</sup>- عمر محمد عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك، ط2، منشأة المعارف الإسكندرية، مصر، 2008 ص 22-23
- <sup>6</sup>- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، ج1، د.ط. دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2002، ص 138.
- <sup>7</sup>- صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09: المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة1، 2014، ص34
- <sup>8</sup>- القانون رقم 05-18 مؤرخ في 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية ر، عدد 28 صادرة بتاريخ 16 مايو 2018.
- <sup>9</sup>- القانون رقم 05-18 مؤرخ في 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، مرجع سابق.
- <sup>10</sup>- جابر جميلة، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد 01، العدد 10، 2014.
- <sup>11</sup>- زروق يوسف، العيداني محمد، مظاهر حماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر من خلال القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي حول: حماية المستهلك في مجال المعاملات الإلكترونية وخصوصياته في المنتجات الذكية (29-30 أكتوبر 2019)، جامعة المسيلة، الجزائر.
- <sup>12</sup>- ايماد الو سهام، لحسن ليلي، حماية المستهلك الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الرحمان ميرة، 2013/2012، ص 14.
- <sup>13</sup>- زعيبي عمار، حماية المستهلك في الجزائر، نضا وتطبيقا، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008، ص 03.
- <sup>14</sup>- غازي بن فهد بن غازي المزيني، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض ، المملكة العربية السعودية، 2018، ص 130.