

**حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية
(دراسة مقارنة)**

**Consumer protection in E-commerce contracts
(Comparative study)**

<p>ط. عنان كريم² 2. جامعة باتنة 1 الحاج لخضر. karim.anane@zohomail.com</p>	<p>د. خلوي نصيرة^{*1} 1. جامعة باتنة 1 الحاج لخضر. nacera.khaloui@univ-batna.dz</p>
---	---

تاريخ الاستلام: 2021/05/02	تاريخ القبول: 2021/05/14
----------------------------	--------------------------

ملخص:

إن التطور السريع للتبادل الإلكتروني للبيانات عبر شبكة الانترنت، أحدث ثورة في مجال المعلومات والاتصالات بشكل أدى الى تغييرات أساسية كان لها تأثير جوهري على الطريقة التي تتم بها إبرام المعاملات والصفقات التجارية، إذ ظهر ما يسمى بالعقود الإلكترونية أين يكون المستهلك أحد أطرافها في أغلب الحالات. ومن المعروف أن المستهلك هو الطرف الأضعف في المعادلة الاقتصادية، لأنه يفتقد إلى الخبرة والدراية في مجال تقنية تكنولوجيا المعلومات، وأنه يتعرض لضغوطات تمارس عليه وتدفعه إلى التعاقد من دون توافر رغبة حقيقية إلى شراء السلعة أو الخدمة. هذه الأسباب وغيرها هي التي دفعت مختلف التشريعات المقارنة إلى وضع نصوص قانونية تهدف إلى حماية المستهلك الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: المستهلك؛ المعاملات الإلكترونية؛ الحماية؛ الأنترنت

Abstract:

The rapid evolution of electronic data exchange via the Internet , has crucially influenced the way in which commercial transactions and operations are concluded, with the emergence of so-called electronic contracts where the consumer is in the majority of cases one of his parties. It is known that the consumer is the most vulnerable part of the economic equation, as he lacks experience and knowledge in the field of information technology, and is exposed to the pressures exerted on him to conclude contracts without the presence of a real will to acquire a good or service,

* - د. المؤلف المرسل.

these and other reasons have prompted the various comparative legislations to enact legislation aimed at consumer protection.

Keywords: Consumer; Electronic; Transactions; Protection; Internet

مقدمة:

تشكل ثورة الاتصالات والمعلومات أحد العناوين البارزة للمرحلة التاريخية الراهنة من تاريخ الإنسانية بسبب انتشار استعمال الإنترنت بشكل هائل، وقد أدى ذلك إلى تطور مفهوم التجارة الإلكترونية، الذي أثار تأثيراً كبيراً على النظام القانوني للعقود التقليدية، فظهر ما يسمى بالتسوق عبر الإنترنت، وما تبعه من إجراءات للوصول إلى التعاقد الإلكتروني، الذي يكون فيه المستهلك أحد أطرافه الأساسية في كثير من الأحيان.

وأهم ما يميز التجارة الإلكترونية عن التجارة التقليدية أو ما يجعل لها خصوصية عن التجارة بمفهومها التقليدي، هو الوسيلة التي تمر بها أو عن طريقها، حيث تتم من خلال بيئة إلكترونية تستخدم فيها وسائل الاتصال الحديثة وعلى رأسها شبكة الإنترنت.

ونتيجة ازدياد معاملات التجارة الإلكترونية وخاصة على المستوى الدولي أدى هيئة الأمم المتحدة ممثلة في لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي "الأونستيرال" إلى إصدار القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية سنة 1996، كقانون استرشادي يمكن من خلاله الاستفادة منه كأساس عند إصدار التشريعات الوطنية للتجارة الإلكترونية، هذا القانون الذي يحتوي على مجموعة من القواعد والإرشادات التي تهدف إلى تهيئة بيئة قانونية أكثر ملائمة للتجارة الإلكترونية من خلال الاعتراف بالإثبات الإلكتروني.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في توعية وإحاطة جمهور المستهلكين بالقواعد القانونية التي تحكم التصرفات التي يرمونها عبر الوسائل الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى بيان القواعد القانونية- على مستوى التشريعات المقارنة - التي تحفظ وتصور حقوق المستهلك في البيئة الافتراضية، باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية.

الإشكالية:

إن التحول الرقمي والاقتصادي الهائل، الذي بات يلقي بظلاله على مختلف القطاعات الحكومية والاقتصادية، دفع بالتشريعات المقارنة الولوج إلى اقتصاد الإنترنت، وذلك بسن قوانين تعلق بالمعاملات التجارية الإلكترونية بصفة عامة وحماية المستهلك الإلكتروني بصفة خاصة. ومن

هنا وجب البحث عن الآليات القانونية التي جسدها التشريعات المقارنة لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية.

وتتفرع من هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

ما هو المستهلك الإلكتروني؟

هل استطاع المشرع الجزائري توفير البنية التحتية للتجارة الإلكترونية؟

ما هي متطلبات حماية خصوصية المستهلك عبر الانترنت؟

هل خيار العدول يحقق التوازن في العقود الإلكترونية؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية والتساؤلات الفرعية نعالج موضوع البحث في الخطة التالية:

1- مفهوم المستهلك الإلكتروني.

2- آليات حماية المستهلك الإلكتروني.

1- مفهوم حماية المستهلك الإلكتروني:

من أهم الآثار التي نتجت عن استخدام وسائل الاتصال الحديثة في التعاقد، ظهور مصطلح "المستهلك الإلكتروني"، وهو مصطلح ظهر في الواقع العملي حديثا، ويعبر عن انعكاس وسيلة التعاقد على شخص مستخدمها. ولبيان مفهوم المستهلك الإلكتروني، نتعرض إلى مفهوم العقد الإلكتروني، ثم مفهوم حماية المستهلك، وبعدها الصلة بين التعاقد الإلكتروني وحماية المستهلك.

1-1 مفهوم العقد الإلكتروني:

لتحديد مفهوم العقد الإلكتروني لابد من تعريف البيئة المحيطة به، ألا وهي التجارة الإلكترونية، إذ أنها المجال الذي يظهر فيه هذا العقد¹⁰³. لذلك سنتناول تعريف التجارة الإلكترونية ومن ثم تعريف العقد الإلكتروني.

1-1-1 تعريف التجارة الإلكترونية:

ليس هناك في الواقع تعريفا متفق عليه ومحددا للتجارة الإلكترونية، وذلك لتعدد التعريفات التي وضعتها الجهات والمنظمات الدولية¹⁰⁴ ومنها لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي الأونسترال¹⁰⁵، إذ أن النموذج الذي وضعتة للتجارة الإلكترونية لم يتناول تعريفا محددا للتجارة الإلكترونية بل اكتفى بتحديد وتعريف الرسائل المستخدمة في إبرام العقود الإلكترونية¹⁰⁶، في حين عرف التوجيه الأوروبي رقم 30 لسنة 2001 التجارة الإلكترونية بأنها: "كل الأنشطة التي تتم بوسائل الكترونية سواء تمت بين المشروعات التجارية والمستهلكين أو بين كل منها على حدة، وبين الإدارات الحكومية"¹⁰⁷. وعرفها قانون إمارة دبي رقم 2 لسنة 2002 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية، بأنها "المعاملات التجارية التي تباشر بواسطة المراسلات الإلكترونية".

مما سبق التجارة الإلكترونية ما هي إلا ممارسة العمليات التجارية التقليدية ولكن بوسيلة الكترونية.

2-1-1 تعريف العقد الإلكتروني:

إن معظم التشريعات العربية لم تنطرق إلى تعريف العقد الإلكتروني صراحة بل وضّحوا المقصود من بعض المفاهيم والعبارات المتعلقة بالتعاقد الإلكتروني، أما المشرع الأردني والمصري فقد انفردوا دون غيرهم بتعريف العقد الإلكتروني، إذ عرفت المادة الثانية من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (85) لسنة 2001 العقد الإلكتروني "الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل الكترونية كلياً أو جزئياً". أما المادة الأولى من قانون المعاملات الإلكترونية المصري لسنة 2001 فقد نصت "تكون حجية العقود الإلكترونية مساوية لحجية العقود العادية طالما استوفت الشروط والأسس والقواعد المنظمة"¹⁰⁸.

فالعقد الإلكتروني هو عقد يتم عن بعد، يتوافق فيه الإيجاب والقبول من حيث الزمن دون الحاجة للاتقاء الطرفان في مكان معين.

2-1 مفهوم حماية المستهلك الإلكتروني:

إن تحديد مفهوم حماية المستهلك يستوجب علينا تعريف المستهلك الإلكتروني، ثم بيان المقصود بحماية المستهلك.

1-2-1 تعريف المستهلك الإلكتروني:

بالرغم من أنه لا يوجد العديد من التعريفات الفقهية للمستهلك الإلكتروني، إلا أن البعض عرفه بأنه: "ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتلقى السلع أو الخدمات من المهني لغير الأغراض التجارية ويتسلمها مادياً أو حكماً سواء بمقابل أو بدون مقابل عبر شبكات الاتصال الإلكترونية"¹⁰⁹.

وعرّف أيضاً أنه "كل شخص طبيعي أو اعتباري يتعاقد بأحد الوسائل الإلكترونية من أجل الحصول على السلع و الخدمات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو احتياجاته المهنية خارج نطاق تخصصه"¹¹⁰.

كما عرّف المستهلك الإلكتروني بأنه "الشخص الطبيعي أو المعنوي، الذي يتزود بالسلع أو الخدمات أيّاً كان نوعها، ويتسلمها مادياً أو حكماً، أو بدون مقابل، لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية الخاصة أو العامة، مادام أنها لا تتعلق بأعمال مهنته، عبر شبكة الانترنت"¹¹¹.

مما سبق نرى أن مفهوم المستهلك الإلكتروني لا يختلف كثيراً عن مفهومه في التعاقد بوسائل تقليدية سوى أنه يستخدم وسائل حديثة في التعاقد، فيعتبر مفهوماً حديثاً لتعاقد يحتل مركزاً وسطاً بين حاضرين والتعاقد بين غائبين.¹¹²

2-2-1 المقصود بحماية المستهلك الإلكتروني:

يقصد بحماية المستهلك الإلكتروني، حفظ حقوقه وضمان حصوله عليها، ذلك أن حماية المستهلك تتضمن الإقرار بوجود حقوق للمستهلك ويجب أن تبذل كل الجهود لتأمين الاستفادة منها، باعتبار أن المستهلك هو الطرف الضعيف في التعاقد، بينما المهنيون في مركز قوة في مواجهة المستهلكين.¹¹³

3-1 الصلة بين التعاقد الإلكتروني وحماية المستهلك:

هناك صلة وثيقة بين فكرة العقد الإلكتروني وحماية المستهلك، فإذا كانت علة الأخذ بتطبيقات العقد الإلكتروني كالتوقيع والسجلات الإلكترونية هو تسهيل التعامل وسرعة انجازه، فإن هذه الاعتبارات لا يجب أن تتجاوز حقوق المستهلك وحمايته من الغش والخداع والتي قد تترتب كنتيجة لإتمام التصرفات من خلال الوسائل الإلكترونية.¹¹⁴

هذا وإن حاجة المستهلك إلى السلع والخدمات الضرورية التي تقدم عبر شبكة الإنترنت، تدفعه إلى الإقبال عليها وإبرام التصرفات عبرها، وغالباً ما يفتقد إلى الخبرة والدراية والمعرفة في مجال تقنية تكنولوجيا المعلومات - لا سيما شبكة الإنترنت - الأمر الذي يدفعه إلى الدخول في علاقات من خلال مواقع إلكترونية وهمية وبالتالي تعرضه للاحتلال والخداع، خاصة أنه الطرف الأقل خبرة ودراية في المعاملات التجارية الإلكترونية. لهذه الأسباب ولأخرى فهناك أمر ملح لوضع آليات قانونية تصون وتحفظ حقوق المستهلك الإلكتروني.

2- آليات حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية:

إن الخطر الذي يتعرض له المستهلك في إطار التجارة عبر الإنترنت أكبر من الخطر الذي يتعرض له في مجال التجارة التقليدية، كونه عاجز عن فحص البضاعة ومعايנתها، وجاهلاً تماماً لهوية المني، ومن جهة أخرى قد يتغاضى هذا الأخير عن سلامة وأمن المستهلك بإيهامه بمزايا غير حقيقية في إنتاجه مما يجعله عرضة للتلاعب بمصالحه ومحاولة غشه والاحتيال عليه. لهذه الأسباب ولأخرى تسارعت الدول إلى سن قوانين تنظم المعاملات التجارية الإلكترونية مجسدة في

ذلك الحماية التي يسعى إليها المستهلك في كل مراحل العقد الإلكتروني بداية من مرحلة التفاوض إلى مرحلة إبرام العقد ومرحلة تنفيذه.

1-2 حماية المستهلك في مرحلة التفاوض:

لإبرام العقد والتي أطلق عليها مرحلة التفاوض-هذا ما يجعله يحتاج لحماية تعزز موقفه، وخصوصا أنه غير قادر على معاينة الشيء المتعاقد عليه. لهذا حرصت التشريعات المقارنة على حماية المستهلك في مواجهة الإعلان التجاري وكذا في ضمان حقه في الإعلام والتبصير السابق على إبرام العقد الإلكتروني.

1-1-2 حماية المستهلك في مواجهة الإعلان التجاري:

إن الإعلان التجاري هو كل تصرف موجه الى جمهور المستهلكين بهدف إقناعهم بمزايا السلعة أو الخدمة. فهو إذا وسيلة مشروعة يستعملها التجار بقصد جذب أقصى عدد ممكن من المستهلكين. لكن قد يتعدى هذا الإعلان حدود المشروعية عندما يلجأ المهني إلى استخدام طرق احتيالية وهو بصدد عرض منتجاته أو خدماته، بشكل يؤثر فيه على سلوك المستهلك ويدفعه إلى التعاقد، وهو ما نسميه بالدعاية أو الإعلان الكاذب.

تقوم قواعد حماية المستهلك في مواجهة الإعلانات الإلكترونية، على ثلاث قواعد أساسية، أولها تتعلق باشتراط وضوح الإعلان الإلكتروني، وثانيها يتمثل في منع الإعلان الكاذب، أما الثالثة فتتحدث عن الرقابة على الإعلانات المقارنة.¹¹⁵

هذا وتتجه معظم التشريعات إلى منع الإعلان الكاذب أو المضلل ومحاربه، حيث منع المشرع الجزائري الإعلان الكاذب في المادة 13 من المرسوم التنفيذي 90-367،¹¹⁶ و التي تنص على: «يمنع... استعمال أية إشارة، أو أية علامة، أو أية تسمية خالية، أو أي طريق للتقديم أو الوسم، أو أي أسلوب للإشهار أو العرض أو البيع من شأنها أن تدخل لبسا في ذهن المستهلك...». هذا ونص في المادة 28 من القانون رقم 04-02¹¹⁷ المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، على منع كل إشهار تضليلي لا سيما إذا تضمن تصريحات أو بيانات أو تشكيلات يمكن أن تؤدي إلى التضليل بتعريف منتوج أو خدمة أو بكميته أو وفرته أو مميزاته. إن المشرع الجزائري في هذه المواد أخذ بما سماه بالإشهار التضليلي الذي يوقع لبس أو خلط في ذهن المستهلك أو خداعه. أما في قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05¹¹⁸، فتطرق الى تعريف الإشهار الإلكتروني في المادة 06/05 بأنه: " كل إعلان يهدف بصفة مباشرة الى ترويج بيع السلع أو الخدمات عن طريق الاتصال الإلكتروني". يتبين لنا من هذا التعريف أنه أقرب الى الصواب بالمقارنة مع النصوص السابقة

الذكر، ذلك لأن المشرع الجزائري تطرق الى الهدف من الإشهار الذي يتمحور في الترويج للسلع والخدمات

أما قانون حماية المستهلك المصري لسنة 2018، والذي أوصى بضرورة حماية المستهلك من الإعلان الخادع، فقد نصت المادة 09: "يلتزم المورد أو المعلن بتجنب أي سلوك خادع، وذلك متى انصب هذا السلوك على عنصر من العناصر التالية: -طبيعة السلعة أو الصفات الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها أو كميتها....." ¹¹⁹.

وتباينت موقف التشريعات بشأن الإعلان المقارن، فمنها من ارتأت إجازته واعتبرته مفيدا للمستهلك كونه يمثل جانبا من جوانب حماية المستهلك إذا ما تعلق الأمر بحقه في الحصول على معلومات بطريقة موضوعية ومتى تم الإعلان بطريقة صحيحة خالية من الغش، كالقانون الأمريكي، الهولندي والسويسري ¹²⁰، ومنها من أجازته في ظل شروط معينة كالقانون الفرنسي ¹²¹ هذا عن حماية المستهلك من الإعلان التجاري، أما عن حق المستهلك في الإعلام والتبصير فسوف ندرسه في العنصر الموالي.

2-1-2 حق المستهلك في الإعلام والتبصير:

يترتب على المهني التزام بحماية المستهلك ويكون ذلك بقيام الأول بتصرفات قانونية وأعمال مادية من شأنها أن تضمن هذه الحماية ¹²²، وعنصر الالتزام بالإعلام من أهم العناصر التي تعطي الثقة للمستهلك المتعاقد عبر الانترنت. ¹²³

إعلام المستهلك عبر الانترنت جاء نتيجة لعدم التكافؤ في العلاقات بين المستهلكين والمهنيين بالدرجة الأولى. فالمهنيين يعرفون المنتجات والخدمات المعروضة في السوق في حين أن المستهلكين معظمهم غير قادر على الحكم على المنتجات أو الخدمات مسبقا ولا حتى التفريق بينهما ¹²⁴، هذا و أن المستهلك لا يستطيع معاينة السلعة معاينة مادية، وليس لديه أي فكرة مع من يتعامل، لهذه الأسباب ولأخرى يلقي على المهني واجب الالتزام بالإعلام. ¹²⁵

وقد اهتمت العديد من التشريعات الحديثة بالحق في الإعلام، وذلك بإلزام المهنيين بإحاطة المستهلكين بجميع المواصفات والبيانات التي تتعلق بالسلع والخدمات.

جسد المشرع الجزائري مبدأ إعلام المشتري بالمبيع في المادة 352 ق م، كما تطرق المرسوم التنفيذي رقم 65/09 لمبدأ إعلام المستهلك وخاصة المادة 05 منه ¹²⁶، ولقد أخذ المشرع الجزائري بمبدأ الالتزام بالإعلام عن خصائص أو مميزات الخدمات والمنتجات، فكان نتيجة هذا الالتزام أن وضع نظام خاص تكمله له وتشجيعا لحماية المستهلك عرف بنظام الموسم ¹²⁷ والتغليف، الذي يهدف إلى حماية المستهلك في مرحلتي إبرام العقد وتنفيذه، كما كرس الإعلام عن خصائص

وعناصر المنتجات بموجب المادة 10 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش 03-09¹²⁸ ، حيث جاء نصها كما يلي: " ينبغي على كل متدخل احترام إلزامية أمن المنتج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص...ميزاته وتركيبه وتغليفه وشروط تجميعه وصيانتته". ولم يغفل قانون التجارة الإلكترونية 05-18 في تنظيم حق المستهلك في الإعلام حيث نصت المادة الثانية عشرة على ضرورة وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني، بحيث يتم تمكينه من التعاقد بعلم ودراية تامة، ونصت المادة الحادية عشرة من نفس القانون على سبيل المثال لا الحصر على مجموعة من المعلومات يجب إعلام المستهلك بها.

نص القانون الفرنسي من خلال في قانون الاستهلاك لسنة 1993 على مبدأ وجود الالتزام بالإعلام في العقود المبرمة بين المهني والمستهلك وهو ما تم تأكيده في إطار القانون رقم 575-2004 الصادر في 2004/06/21 بشأن الثقة في الاقتصاد الرقمي¹²⁹ الذي فرض وعزز واجب الالتزام بالإعلام على عاتق المهني. وأكدته في التعديل الجديد لقانون الاستهلاك لسنة 2017 في المادة 1-111 .

ينصب الالتزام بالإعلام الإلكتروني كأحد ضوابط الحماية الخاصة للمستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، على إعلام المستهلك بشخصية المهني وذلك بتحديد هويته¹³⁰ وذكر جميع المعلومات الخاصة المتعلقة بالمنتج أو الخدمة محل التعاقد، ذلك لأن الحق في الإعلام و التبصير بخصائص و صفات السلع والخدمات المعروضة، الباعث الرئيسي لدى المستهلك على التعاقد.¹³¹ فالترام بالإعلام قبل التعاقد يتضمن شقين أولهما سلمي ويتمثل في الامتناع عن كتمان المعلومات المتصلة بالعقد، وثانيهما ايجابي يتمثل في الإدلاء بكل المعلومات المتصلة بالعقد. إن الإخلال بهذا الالتزام من شأنه أن يوقع المستهلك في غلط أو تدليس، وفي هذه الحالة من حق المستهلك المطالبة بإبطال العقد لوقوعه في غلط نتيجة غياب المعلومات المتعلقة بالسلعة أو الخدمة.

مما سبق ذكره تبين لنا أن كل من الالتزامين يعد من الواجبات التي لا غنى عنها لصحة العقد، المبرم عبر الانترنت، كونهما يهدفان إلى تكوين إرادة مستنيرة لدى المستهلك. 2-2 حماية المستهلك في مرحلة إبرام العقد:

أضحت الشروط التعسفية التي يفرضها المهني في العقود التي يبرهما مع المستهلك مشكلة عالمية حاولت التشريعات المقارنة التصدي لها من خلال فرض قوانين تحد منها أو تحضرها مع تخويل القاضي سلطة في تعديلها أو إلغائها.

هذا وقد تتضمن المعاملات التي يقوم بها المستهلك عبر الانترنت بيانات شخصية يتم إرسالها إلى المني، قد تكون هذه المعلومات عبارة عن بيانات اسمية، أو صور عائلية، قيمة الأجر الذي يتقاضاه... لا يرغب للكشف عنها لولا ضرورة المعاملات التي استدعت ذلك، وفي هذا الإطار، قد يسيء المني استخدام البيانات التي أرسلت إليه من طرف المستهلك، لهذه الاعتبارات ولغيرها نجد القوانين المقارنة خاصة تلك المنظمة للتجارة الإلكترونية تتجه إلى وضع آليات لحماية حرمة الحياة الخاصة للمستهلك. فما هي ضمانات حماية حق الخصوصية للمستهلك.

1-2-2 حماية المستهلك من الشروط التعسفية:

تناول المشرع الجزائري تعريف الشرط التعسفي بموجب المادة 5/3 من قانون 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية كما يلي: "الشرط التعسفي كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركاً مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".¹³² إن المشرع الجزائري قد ركز على الإخلال الظاهر في التوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد.

وقد منح المشرع الجزائري بموجب المادة 110 قانون مدني للقاضي سلطة استثنائية بإعفاء الطرف المذعن من الشروط التعسفية أو تعديلها و فقا لما تقضي به العدالة، كما أجاز بموجب المادة 11 / 65 من قانون 02 - 04 لجمعيات حماية المستهلكين والجمعيات المهنية وكل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة حق رفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة أحكام القانون 02 - 04 ، أما الفقرة الثانية من المادة 2 / 65 أعطتهم الحق في التأسيس كطرف مدني في الدعاوي للحصول على تعويض الضرر الذي لحق المستهلك ويحق للقضاء تقرير ما يناسب من جزاء، إذا كان الشرط أصاب العقد باختلال ظاهر. هذا وأكد المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 06/306 المتعلق بالعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية نفس العبارات الواردة في المادة 03/04 من قانون 02-04.

ومن خلال استقراء نص المادة 03/04 من قانون 02-04، يتبين لنا أن فكرة الإذعان التي نص عليها المشرع الجزائري في لب هذه المادة تتسع لتشمل عقد الاستهلاك عبر الانترنت، كون أن هذا الأخير يتم إعداده مسبقاً ويتم عرضه على شبكة الانترنت ولا يكون للمستهلك أي حق في مناقشة أو تعديل محتواه، ومن هنا نستنتج أن المشرع الجزائري أخذ بالمفهوم الواسع لفكرة الإذعان. هذا وأن الاعتراف للقاضي بالسلطة الرقابية الشرط التعسفي يعتبر وسيلة فعالة لحماية

المستهلك وذلك بإقامة التوازن التعاقدي والوقاية من الاختلال بشرط أن يتقدم هذا الأخير بدعوى لاستبعاد الشرط التعسفي أو بطلانه.

عرف قانون الإستهلاك الفرنسي المؤرخ في 01/02/1995 الشروط التعسفية في المادة 132-1/5 بأنها: «تعتبر شروطا تعسفية في العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين تلك التي يكون موضوعها أو من أثارها إحداث اختلال واضح بين حقوق والتزامات الأطراف في العقد. و هو نفس التعريف الذي أكدت عليه محكمة النقض الفرنسية في حكمها الصادر بتاريخ 4 ماي 1999 و أضافت أنه شرط غير مقبول يمنح المهني ميزة غير مقبولة على حساب المستهلك.¹³³ وفقا لهذه المادة، يجب لكي يستفيد المستهلك من النصوص الحمائية التي وضعت لمواجهة الشروط التعسفية، أن يكون العقد مبرما بين طرفين غير متكافئين في القوى هما: المهني والمستهلك، حتى يستفيد هذا الأخير من الحماية المقررة بمقتضى هذا القانون.

مما سبق رغم أن القواعد العامة في القانون المدني المتعلقة بالشروط التعسفية وعقود الإذعان، تحمي الطرف المدعن بوصفه الطرف الضعيف في العقد، لكن تبقى هذه القواعد محدودة جدا خاصة فيما يتعلق بعقد البيع الإلكتروني عبر الانترنت، الذي لا يمكن إلا بإسقاط أحكام القوانين الخاصة بالشروط التعسفية عند التعاقد عن بعد، والتي لا تلي في الكثير من الأحيان حاجة المستهلك المتعاقد عن بعد. لذلك ولا بد من مساهرة نهج المشرع الفرنسي، الذي أولى عقود الاستهلاك والتي يدخل في ضمنها العقود المبرمة عن بعد حماية فعالة وشاملة، خاصة بعد التعديل الجديد الذي مس المادة 1171¹³⁴ بموجبها اعتبر الشروط التعسفية التي تتضمنها عقود الإذعان كأن لم تكن.¹³⁵

2-2-2 حق المستهلك في حماية بياناته الشخصية:

تعتبر حماية الخصوصية في البيئة الرقمية هو العنصر الأول والرئيسي لتسهيل الاندماج بالمجتمع الرقمي وتجلياته، وإن وضع إطار لحماية الخصوصية يتيح تجاوز تهديداتها والتشجيع على الاندماج في المجتمع الرقمي بكل ثقة.

أقرت أغلب دول العالم بشكل أو بآخر الحق في الخصوصية، لكن هذا لا يعني أنها توفر حماية كافية خاصة إذا ما ميزنا بين المفهوم المادي للخصوصية الذي هو أكثر شيوعا، وبين خصوصية المعلومات، الذي أضحي الشغل الشاغل في مجال التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك. إن تأخر الجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت، لم يقف حائلا دون أن تصدر تشريعات تكفل الحماية للأنظمة المعلوماتية، وتحفظ الأفراد من مخاطر الاستخدام السيئ لتكنولوجيا المعلومات، حيث أدرك المشرع الجزائري ضرورة عدم الاكتفاء بالنصوص العامة تجسير للأبحاث والدراسات متعددة التخصصات

المشار إليها في القانون الجنائي كجريمة السرقة والنصب تجريم التقليد، وكذا الاعتداء على شرف واعتبار الأشخاص، وعلى حياتهم الخاصة وإفشاء الأسرار. وسائر ذلك التطور التكنولوجي بموجب القانون رقم 15/04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 156/66 المتضمن لجرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، والذي تم تعزيره بالقانون رقم 04/09 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها، هذا ولم يغفل المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية في صلب المادة 26 حيث ألزم المورد الإلكتروني الذي يقوم بجمع البيانات الشخصية وتشكيل ملفات الزبائن أن يجمع إلا البيانات الضرورية لإبرام المعاملات التجارية. ومواكبة للتطور التكنولوجي الهائل، وانتشار التجارة الإلكترونية، أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 07-18¹³⁶ المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الذي شدد فيه على عدم معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي إلا بالموافقة الصريحة للشخصي المعني.

المشرع الفرنسي بدوره أصدر قانون رقم 17-78 الصادر في 06 جانفي 1978 المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والملفات والحريات المدنية، يحمي الخصوصية ومعالجة البيانات.

على مستوى الاتحاد الأوروبي هناك نظام يدعى (GDPR) يدعى General Data Protection Regulation، يختص بحماية البيانات والخصوصية لجميع الأفراد داخل الاتحاد الأوروبي، ويهدف إلى إعطائهم قدرة على التحكم والسيطرة بالبيانات الشخصية وتبسيط بيئة التنظيمات والقوانين للمشاريع التجارية الدولية من خلال توحيد التنظيم داخل الاتحاد الأوروبي، تم اعتماده في 2016. في تونس نجد القانون 63 لسنة 2004 بشأن حماية البيانات الشخصية، هذا وفي عام 2018 تم تقديم مسودة لقانون جديد لحماية البيانات الشخصية يتوافق مع اللائحة الأوروبية لحماية البيانات (GDPR) إلى البرلمان التونسي، لم يصادق عليه لغاية تحرير هذا المقال.

في الولايات المتحدة الأمريكية آخر التقارير والمنشورات لمفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان حقوق الإنسان في العصر الرقمي كان في سنة 2018، بعنوان " الحق في الخصوصية في العصر الرقمي" يستعرض هذا التقرير كيف يمكن معالجة بعض التحديات الملحة التي يواجهها الحق في الخصوصية في العصر الرقمي، ويسلط الضوء على أهم الاتجاهات الحالية، ويتناول التزامات الدول ومؤسسات الأعمال والضمانات ومسألة المراقبة. ويحدد التقرير العناصر الأساسية للأطر الخاصة بخصوصية البيانات، التي ينبغي على الدول ومؤسسات الأعمال اعتمادها.¹³⁷

مما سبق تبين لنا أن هناك جهود دولية وإقليمية لمواجهة خطط حماية الخصوصية بصفة عامة وحماية البيانات الشخصية المتداولة عبر شبكة الانترنت بصفة خاصة. أما بالنسبة للمشرع الجزائري فرغم تأخر صدور القانون 07-18 المتعلق بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، إلا أنه يضاف الى الترسانة القانونية في هذا المجال، بقي تكييف المناخ مع أحكام هذا القانون خاصة من حيث تكوين القضاة والأشخاص الذين يشتغلون في مجال معالجة المعطيات الشخصية، والإسراع في تنصيب السلطة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخص، لتساهم الى جانب السلطة القضائية في السهر على حماية الحريات الفردية.

2-3 حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ العقد:

تعتبر حقوق حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ العقد مجموع من التزامات تقع على المهني، تتمثل في الالتزام بالتسليم ونقل الملكية، والالتزام بالضمان طبقا للنظرية العامة للعقد. أما عن حقوق المستهلك في هذه المرحلة فهي حقوق مستحدثة تماشيا مع ظهور التجارة الإلكترونية، التي تتمثل في ضرورة حماية توقيعه الإلكتروني، وكذا حقه في العدول عن العقد.

2-3-1- حماية المستهلك طبقا للنظرية العامة للعقد:

ينشأ عن عقد البيع سواء كان تقليديا أو عبر الانترنت، التزامات على المهني تتمثل في الالتزام بنقل الملكية وتسليم المنتج، وبالنسبة لأهم الالتزام الناتج عن عقد البيع المتمثل في انتقال الملكية، فتبقى القواعد العامة هي المسيطرة، سواء كان عقد الاستهلاك يبرم بالطريقة التقليدية أو عبر شبكة الانترنت، فالمهني يلتزم كما هو مقرر في أحكام البيع بنقل ملكية المبيع إلى المستهلك، حيث يلتزم بأن يتخذ ما هو ضروري لنقل الملكية أو الحق المالي إلى المستهلك.

2-3-1-1 الالتزام بالتسليم:

تنص المادة¹³⁸ 367 من القانون المدني الجزائري على أن " يتم التسليم بوضع المبيع تحت

تصرف المشتري بحيث يتمكن من حيازته والانتفاع به دون عائق ولو لم يتسلمه على النحو الذي يتفق مع طبيعة الشيء المبيع".

وقد يتم التسليم بمجرد تراضي الطرفين على البيع إذا كان المبيع موجودا تحت يد المشتري قبل البيع أو كان البائع قد استبقى المبيع في حيازته بعد البيع لسبب آخر لا علاقة له بالملكية".

يأخذ التسليم في التعاقد عبر الإنترنت مداه في الخصوصية بالحالة التي يكون فيها تنفيذ الالتزام متصورا عبر الشبكة كحالة العقد الوارد على الخدمات مثل عقود برامج الحاسوب أو القطع الموسيقية أو الكتب عبر الخط أو غير ذلك من صور الأموال المعنوية الأخرى، ويتم التسليم

بهذه الأموال من خلال تنزيل أو تحميل البرامج (download) أو النسخ (copy) من الموقع المتاح إلى الجزء الصلب من جهاز العميل مثلا أو بأي تقني آخر يتيح للمستهلك الانتفاع به كمنحه الصلاحية بالدخول إلى موقع معين واستعراض المادة المحملة أو المخزنة محل التعاقد، غير أنه يجب الأخذ بعين الاعتبار أن ذلك لا يعني أن كل الأموال غير المادية يتم تسليمها بهذه الطريقة عبر الشبكة، فيمكن أن تحمل على اسطوانات أو دعامات مادية كالأقراص (C.D) الليزرية الضوئية أو الممغنطة ويتم التسليم فيها ماديا وخارج الشبكة.¹³⁹

ونشير إلى أن الالتزام بالتسليم يأتي من خلال الوقوف على ما له من أوجه في الخصوصية لدى التعاقد عبر الإنترنت من خلال زمان ومكان التسليم وكذا نفاذ المنتج. لذلك أوجبت المعاملات الإلكترونية كما نظمها التشريع المقارن تحديد المحترف مدة معينة ينفذ فيها التزامه بالتسليم مسبقا قبل انعقاد العقد بصورة واضحة ومفهومة ضمن البيانات التعاقدية التي تقدم قبل انعقاد العقد، وهذا راجع لطريقة التعاقد التي تتم عن بعد وبسرعة فائقة وفي فضاء لامادي، لا سيما وأن المستهلك يوفي بالثمن مسبقا، حيث أن مرحلة الوفاء تأتي مباشرة بعد النقر على قبوله للعقد. لهذا كان طبيعيا أن يكون تسليم المنتج في مدة سريعة هو كذلك، وهو في الوقت نفسه إجراء حمائي للمستهلك حتى لا يتأخر المحترف في تنفيذه لالتزامه وما ينجر عن هذا التأخير من خلاف ونزاع، قصد إنشاء علاقة ثقة بين الطرفين. و يعد تحديد هذه المدة من البيانات الإلزامية التعاقدية التي يشملها العقد والتي يجب على المحترف إعلام المستهلك بها.¹⁴⁰

وبخصوص مسألة التسليم حرصت العقود المتداولة على تنظيمه، بأن يتم تسليم السلع في موطن المستهلك أو في أي عنوان آخر يختاره ويجب أن يذكر ذلك في العقد.

أما بالنسبة لخاصية نفاذ المنتج فقد عالجه التشريع المقارن بسبب خاصية انفتاح الشبكة التي تستقطب عددا كبيرا من المتسوقين، حيث يتعذر في الكثير من الحالات الاستجابة لكل الطلبات التي ترد للمحترف. ونفاذ المنتج يترتب عنه عدم تنفيذ المحترف التزامه بالتسليم.

اكتفى المشرع الجزائري في صلب المادة 23 من قانون التجارة الإلكترونية بإلزام المورد الإلكتروني بعدم الموافقة على طلبية منتج غير متوفر في مخزونه. وفقا لهذه المادة، نفترض لو أن المورد الإلكتروني حين وافق على الطلبية كان المنتج متوفر في مخزونه، لكن بحلول أجل التسليم تبين له بأن هذا الأخير قد نفذت كميته، فما هو الحكم المطبق في هذه الحالة؟ المشرع الجزائري لم يعالج أو لم يفترض هذه الحالة بل اكتفى كما سبق ذكره بإلزام المورد على عدم الموافقة على طلبية منتج غير متوفر في مخزونه.

نظم المشرع التونسي هذه الحالة بحكم خاص نص عليها في الفصل 35 من قانون التجارة الإلكترونية¹⁴¹ والذي جاء فيه أنه: " يتعين على البائع في صورة عدم توفر المنتج أو الخدمة المطلوبة إعلام المستهلك بذلك في أجل أقصاه 24 ساعة قبل تاريخ التسليم المنصوص عليه في العقد وإرجاع كامل المبلغ المدفوع إلى صاحبه باستثناء حالات القوة القاهرة. ويفسخ العقد إذا أخل البائع بالتزاماته ويسترجع المستهلك المبلغ المدفوع بقطع النظر عن جبر الضرر اللاحق به." أما المشرع الفرنسي فقد تناولها في الفقرة الثانية من المادة 3-20-121.L¹⁴² من قانون حماية المستهلك، حيث ألزمت المحترف في حالة عدم تنفيذ العقد بسبب نفاذ السلعة أو الخدمة أن يعلم المستهلك بنفاذ السلعة أو الخدمة في أقرب الآجال وفي هذه الحالة أن يرد المبالغ المدفوعة في أقصى أجل هو 30 يوم ابتداء من تاريخ دفع الثمن و إذا تجاوز هذا الأجل أوجب عليه دفع فوائد على هذا المبلغ (الثمن) طبقا للتعريفات المعمول بها. أما الفقرة الثالثة من المادة نفسها، فقد أجازت في حالة اتفاق طرفي العقد عند نفاذ السلعة أو الخدمة أن يقوم المحترف بتزويد المستهلك بالسلعة أو الخدمة مماثلين.

يبدو من خلال ما تقدم أن آثار نفاذ المنتج هو توقيع الفسخ من جانب المستهلك ورد ثمن المنتج، أو التنفيذ المماثل كما ورد في التشريع الفرنسي.

2-1-3-2 الالتزام بالضمان:

تعتبر مسألة الضمان وسيلة هامة في يد المستهلك لإلزام المهني بتسليم منتج سليم ومطابق للمواصفات التي تم الاتفاق عليها والتي تستلزمها الأعراف وطبيعة التعامل.

جسد المشرع الجزائري مسألة الضمان، إذ ألزم المهني وكل متدخل بضمان المبيع متى تخلفت إحدى الصفات التي تعهد بوجودها، أو في حالة وجود عيب ينقص من قيمة المبيع أو الانتفاع به في القواعد العامة. إلا أن قصور هذه القواعد من عدة جوانب جعل المشرع يفكر في وضع قواعد قانونية خاصة تكفل للمستهلك أكبر قدر من الحماية، بالمرسوم رقم 13-327¹⁴³ يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيّز التنفيذ، حيث أدخل المشرع مصطلحات ومفاهيم جديدة، تتماشى وتطور معاملات المجتمع العصرية، ويظهر ذلك عند اشتراطه في البيانات الواجبة في شهادة الضمان للعنوان الإلكتروني، ووسيلة تقديم الشكوى لكي يتماشى والمعاملات التجارية الإلكترونية.¹⁴⁴

ألزم المشرع الفرنسي بدوره في المادة 4-217¹⁴⁵ من قانون الاستهلاك، البائع بتسليم سلعة مطابقة، كما ألزمه بضمان كل العيوب التي تظهر خلال فترة الضمان .

تنص المادة 10 من قانون حماية المستهلك المصري على: "يقع باطلا كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك بما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء مورد السلعة ومقدم الخدمة من أي من التزاماته الواردة بهذا القانون."

فالضمان عامة، التزم يقع على المهني ليضمن للمستهلك حيافة الشيء المبيع والتمتع به بكل حرية وهدوء دون تعرض، والتزامه بضمان العيب الخفي، باعتبار ذلك حق للمستهلك طبقا لما أقره القانون أو بما اتفق عليه الطرفين¹⁴⁶. فضمان يعتبر من النظام العام

2-3-2 الحماية المستحدثة للمستهلك في مرحلة تنفيذ العقد

تتمثل ضمانات حماية المستهلك في هذه المرحلة بتأمين الدفع الإلكتروني وحماية التوقيع الإلكتروني للمستهلك، وكذا منحه الحق في العدول عن التعاقد.

2-3-2-1 تأمين الدفع الإلكتروني

إن حماية المستهلك عند الدفع الإلكتروني ترتبط بالعديد من الأمور، فتسوق المستهلك عبر الانترنت وقيامه بالتعاقد أو الشراء يرتبط بالدفع الإلكتروني، لذلك فالأجهزة الإلكترونية ووثيقة الصلة بالتعاقد الإلكتروني ويمكن عن طريق هذه الصلة تحويل المبالغ لحسابات أخرى، ودفع الفواتير، وتحويل المبالغ لحسابات أخرى ويتم كذلك دفع الفواتير وتحويل المبالغ المالية لجهات خارج البنك من خلال الدفع الإلكتروني، وتتم عملية الدفع الإلكتروني من خلال بطاقات الدفع الإلكتروني أو بطاقات الائتمان التي تخول صاحبها بتحويل قيمة مالية معينة من حسابه إلى حساب البائع.

إن المشرع الجزائري وسعياً منه نحو الاقتصاد الرقمي قام باستحداث وزارة منتدبة مكلفة بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية، والتي بادرت بإطلاق خدمة الدفع الإلكتروني ذلك لأن هذا الأخير يعتبر نواة التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي.

2-3-2-2 حماية التوقيع الإلكتروني للمستهلك

لقد كان للتحويل من الكتابة التقليدية إلى الكتابة في الشكل الإلكتروني، ومن التوقيع في صورته التقليدية إلى التوقيع الإلكتروني أثر إيجابي على التشريع الجزائري، ذلك لأن المشرع اعترف بالمسائلتين من خلال التعديل الذي أجراه على القانون المدني بموجب القانون رقم 10-05 المؤرخ في 2005/06/20 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-85 المؤرخ في 1975/09/26 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، وهذا بإضافة المواد 323 مكرر، 323 مكرر 1 و 327، ولقد اكتفى المشرع من خلال هذه المواد بالإشارة إلى الاعتراف بالتوقيع الإلكتروني وفق شروط معينة هي إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدره وأن يكون معداً ومحفوظاً في ظروف تضمن سلامته ولم يتطرق إلى تعريفه.

غير أنه وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 162-07¹⁴⁷ المؤرخ في 2007/05/30 يعدل ويتمم الأمر رقم 123-01 المؤرخ في 2001/05/09 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها السلكية و اللاسلكية وقد جاءت المادة 31 مكرر من هذا المرسوم تعرف التوقيع الإلكتروني المؤمن بقولها: " التوقيع الإلكتروني هو معطى ينجم عن استخدام أسلوب عمل يستجيب للشروط المحددة في المادتين 323 مكرر و 323 مكرر 1 من الأمر رقم 75-58 المتضمن القانون المدني".

من خلال تحليل هذه المادة يتبين لنا أن التعريف الذي أورده المشرع الجزائري للتوقيع الإلكتروني غامض، ذلك أنه لم يفصح عن نوعية وشكل أسلوب العمل الذي يستجيب لشروط المادة 323 مكرر والمادة 323 مكرر 1 من القانون المدني.

لكن ما يجدر الإشارة إليه أن المشرع الجزائري ذكر جميع الأشكال التي يمكن أن تشكل التوقيع الإلكتروني من حروف وأوصاف أو أرقام أو أية علامات أو رموز والتي يمكن أن تشكل طرقاً عدة للتوقيع الإلكتروني.

هذا وقد فرق المشرع الجزائري بين التوقيع الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني الآمن وحسب ما جاء في المادة 03 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 162-07 فإنه اشترط لكي يكون التوقيع الإلكتروني آمناً أن يستوفي المتطلبات الآتية:

- ✓ أن يكون خاصاً بالموقع
- ✓ أن يتم إنشاؤه بوسائل يمكن أن يحتفظ بها الموقع تحت مراقبته الحصري
- ✓ أن يضمن مع الفعل المرتبط به صلة بحيث يكون كل تعديل لاحق للفعل قابلاً للكشف عنه.

كما عرفه بموجب المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 15-04 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني¹⁴⁸ ، على أنه " بيانات في شكل إلكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقياً ببيانات إلكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق".

ويقصد بالبيانات، حسب نفس المادة الفقرة الثانية على أنها بيانات فريدة، مثل الرموز أو مفاتيح التشفير الخاصة، التي يستعملها الموقع لإنشاء التوقيع الإلكتروني.

أما التشريع المصري فطبقاً لما ورد بالقانون رقم 15 لسنة 2004 الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات،¹⁴⁹ فإن المشرع المصري عرف التوقيع الإلكتروني في المادة الأولى منه على أنه " ما يوضع على محرر إلكتروني، و يتخذ شكل حرف أو أرقام

أو رموز أو إشارات أو غيرها، و يكون له طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقع و يميزه عن غيره".

ونظرا لوجود حاجة إلى توطيد الثقة في مجال المعاملات الإلكترونية سارعت التشريعات المقارنة إلى تقنين التوقيع الإلكتروني وإبراز دوره القانوني والمتمثل في تعيين صاحب التوقيع ونسب المحرر إليه فيكون بذلك حجة عليه.

إن الثقة في التوقيع الإلكتروني تكون من خلال التأكد من صحته بشهادة تصديق معتمدة تصدر من طرف ثالث من الغير كجهة حيادية و تقنية معتمدة و متخصصة في تصديق السندات الإلكترونية تصدر شهادات إلكترونية يستطيع الأفراد عن طريقها الاشتياق من هوية الطرف الآخر الذي يتعامل معه، سواء في المعاملات المدنية أو التجارية، و يمكنه التحقق من مطابقتها للأصل بواسطة المفتاح الخاص للشهادات الإلكترونية.¹⁵⁰

ويكون مزود خدمة التصديق مسؤول عن صحة البيانات والمعلومات الواردة في شهادة التصديق. ولقد نص المشرع الجزائري على هذه المسؤولية في نص في المادة 53 من القانون 04-15 السالف الذكر على مسئولية مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني، الذي سلم شهادة التصديق الإلكتروني عن الضرر الذي يلحق بأي هيئة أو شخص طبيعي أو معنوي، اعتمد على هذه الشهادة.

2-2-3-2 حق المستهلك في العدول عن التعاقد

يرى بعض الفقهاء أن المستهلك له الحق في العدول عن إبرام العقد الإلكتروني مثلما هو مقرر في العقود التقليدية، وهو مكمل لحق التبصر فهو يشتري السلعة في هذا النمط من التعاقد في الغالب عن طريق الانترنت ولم يراها فعليا.¹⁵¹

المشرع الفرنسي في تقنين الاستهلاك رقم 93/949 استقر على مدة واحدة، وهي "سبعة أيام" يستطيع خلالها المستهلك ممارسة حق الرجوع في التعاقد، وهو ما أكد عليه في نص الفقرة الأولى من المادة 121-20 بصيغته المعدلة بالمرسوم رقم 2001-741. وهي نفس المدة المذكورة في العقد النموذجي للتجارة الإلكترونية الذي أعدته غرفة التجارة والصناعة الفرنسية للمعاملات الإلكترونية. وبعد ذلك عدل عن هذه المدة في نص المادة 121-21 من قانون الاستهلاك رقم 2014/344 و جعلها أربعة عشر يوما يستطيع فيها المستهلك خلالها ممارسة حق الرجوع بدلا من سبعة أيام. وأضاف المشرع في المادة 121-21-1 من نفس القانون أنه إذا لم تقدم المعلومات عن الحق في الرجوع المشار إليها في المادة 17/121 من هذا القانون، فإنه يتم مد فترة الرجوع إلى اثنتي عشرة شهرا تحسب من انتهاء مدة الرجوع المحددة في المادة 21/121 ومع ذلك إذا قام المهني بتوفير هذه المعلومات خلال فترة التمديد، يتعين إنهاء فترة الرجوع بعد مرور أربعة يوما من اليوم الذي

يتلقى فيه المستهلك هذه المعلومات. وبقي المشرع على هذه المدة أي 14 يوم، بعد تعديل قانون الاستهلاك في سنة 2017، حسب ما نصت عليه المادة 7-222.

إن المشرع الجزائري وسعيا منه في تجسيد حماية فعالة للمستهلك سعى إلى سن القانون رقم 09-18¹⁵² المعدل والمتمم للقانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، من خلاله جسد حق العدول للمستهلك بموجب المادة 19 التي تنص " في إطار كل بيع يمنح المستهلك أجل للعدول دون دفعه لمصاريف قانونية..."، وما يعاب على نص هذه المادة أن المشرع لم يحدد كيفية تطبيقها ولم تصدر نصوص تنظيمية في شأنها إلى غاية تحرير هذا المقال.

أما عن الآثار القانونية التي تترتب عن العدول، فهي إزالة العقد واعتباره كأن لم يكن أصلا، وهذا يعني إنهاء العلاقة التعاقدية بالكامل بين المهني والمستهلك، وهنا يثور التساؤل عن الآثار المترتبة على كلا الطرفين؟

من أهم الآثار المترتبة على إعمال مكنة العدول التزام المهني بإعادة المبالغ التي يكون قد تقضاها من المستهلك، وهو ما تم التأكيد عليه في نص المادة 121/21/04 L، من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 344/2014، حيث أكد إلزام المهني برد المبلغ الإجمالي إلى المستهلك، بما في ذلك رسوم التسليم دون تأخير لا مبرر له، في أجل لا يتجاوز أربعة عشر يوما من التاريخ الذي أبلغه فيه المستهلك بقراره في الرجوع وفرض سعر فائدة على كل تأخير من جانب المهني، وقد نص المشرع الفرنسي على نفس الآثار في المادة 15-222 من قانون الاستهلاك 2017.

وعدول المستهلك عن تنفيذ العقد يترتب عليه إعادة الطرفين إلى الحالة التي كانا عليها قبل التعاقد بحيث يلتزم البائع برد ثمن المبيع، ويلتزم المستهلك برد الشيء المبيع إلى البائع على الحالة التي كانت عليها وقت التسليم، مع تحمل مصاريف إرجاع المبيع من قبل المستهلك.

ويرجع السبب الأساسي في تحمل المستهلك تكاليف إعادة المبيع كأثر من آثار مكنة العدول، لأنه هو الذي اتخذ قراره بالرجوع عن التعاقد، و من ثم يتحمل تبعات ذلك و منها نفقات رد السلعة إلى المهني، إذا لم ينسب للأخير أي تقصير، أما إذا كان قرار المستهلك بإعادة السلعة يرجع مثلا إلى عدم مطابقتها للمواصفات أو عدم قيام المهني بتسليمها في الموعد المحدد، ففي هذه الحالة يتحمل المهني النفقات التي تكبدها المستهلك لإعادة السلعة فضلا عن المقابل الذي دفعه المستهلك، مع حفظ حقه في التعويض لجبر الضرر طبقا للقواعد العامة في المسؤولية العقدية.¹⁵³

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة أن نتناول موضوعا حديثا نوعا ما وهو حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، التي تعد من الأمور الحديثة التي فرضت نفسها بقوة خلال الحقبة تجسير للأبحاث والدراسات متعددة التخصصات

الأخيرة من القرن العشرين. ونظرا لوجود صلة بين التجارة الإلكترونية والمستهلك، فقد سعينا من خلال هذا الموضوع إلى البحث عن حماية شاملة للمستهلك خلال مراحل العقد، سواء في القواعد العامة التقليدية، أو في القواعد الخاصة بالمعاملات الإلكترونية وبيان مدى كفايتها لحماية هذا الأخير.

من خلال هذا البحث توصلنا إلى أن:

العديد من الدول قطعت شوطا مهما في مجال حماية المستهلك الإلكتروني كفرنسا وتونس، أما بالنسبة للجزائر فبالرغم من وجود ترسانة قانونية، إلا أننا سجلنا فراغ قانوني في هذه النقاط: - أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ولم يتبع بنصوص أخرى لردع الجرائم المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني بما يضمن الثقة المتطلبة في المعاملات المدنية والتجارية وحماية المستهلكين.

- ضرورة إصدار نص تنظيمي للقانون رقم 09-18 المؤرخ في 10 يونيو سنة 2018، المعدل والمتمم للقانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، خاصة فيما يتعلق بتطبيق نص المادة 19 منه، المتعلقة بحق العدول الذي يعتبر الركيزة الأساسية في عقود التجارة الإلكترونية.

قائمة الهوامش:

¹⁰³ أسامة أبو الحسن مجاهد، الوسيط في المعاملات الإلكترونية، وفقا لأحدث التشريعات في فرنسا، دار النهضة العربية، 2008، الأردن، ص 111.

¹⁰⁴ خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 26.

¹⁰⁵ القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية الذي أعدته لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي "الأونسترال" متاح في

الموقع التالي www.uncitral.org

¹⁰⁶ سمير حامد عبد العزيز الجمال، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة، دراسة مقارنة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، الأردن، 2008، ص 60.

¹⁰⁷ Ravi. Kalakota et Andrew B. Whinstone, *Frontiers of électronique commerce*. Addison Wesley publishing 1996. P 225

نقلا عن خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 18.

¹⁰⁸ مرغني حيزوم بدر الدين، حاقلة لعروسي، "حق المستهلك الإلكتروني في العدول"، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 05/ العدد 78، لسنة 2020، ص 81.

¹⁰⁹ خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، 2008، ص 81.

¹¹⁰ كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، رسالة دكتوراه، جامعة بنها، 2010، ص 92.

¹¹¹ محمد محمد حسن الحسيني، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الدولي الخاص، رسالة دكتوراه، القاهرة 2013، ص 33.

¹¹² قد اختلف الفقهاء في اعتبار التعاقد الإلكتروني في حال الاتصال المباشر، وهو تعاقد بين حاضرين أم أنه تعاقد بين غائبين؟ وجاء اختلافهم على قولين:

القول الأول: انعقاد العقد بطريق إلكتروني، في حال الاتصال المباشر انعقاد بين حاضرين. ودليلهم الوحدة الزمنية هي المعتمدة في اتحاد مجلس العقد، فالعقد ينعقد من خلال سماع كل من المتعاقدين كلام الآخر مباشرة، دون فاصل زمني بين الإيجاب والقبول كما لو كانا في مجلس واحد. (انظر في ذلك عبد الهادي جابر مجلس العقد في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2001، ص 57 وفي نفس المعنى، الزحيلي وهبة، الفقه الإسلامي وأدلته، دار الفكر المعاصر، دمشق، 2005، ص 92. القول الثاني: انعقاد العقد بطريق إلكتروني في حال الاتصال المباشر انعقاد بين حاضرين من حيث الزمان، غائبين من حيث المكان. ودليلهم أن التعاقد الإلكتروني تعاقد بين حاضرين من حيث أن القابل يسمع إيجاب الموجب، والموجب يسمع قبول القابل مباشرة، فهو انعقاد بين حاضرين من حيث الزمان، لكن مكان التعاقد مختلف، فهو يكون تعاقد بين غائبين من حيث المكان. (انظر في ذلك عبد الهادي جابر، المرجع السابق ص 57.

فحسب التكييف الفقهي في حال في الاتصال المباشر يكون الوصف الشرعي للتعامل بأنه تعاقد بين حاضرين زمانا وغائبين مكانا، وفي حال الاتصال غير المباشر يكون الوصف الشرعي للتعامل بأنه تعاقد بين غائبين زمانا ومكانا.

¹¹³ صابر عبد العزيز، سلامة العقد الإلكتروني، بدون مكان النشر، 2005، ص -ص 38-40.

¹¹⁴ زروق يوسف، "حماية المستهلك مدنيا من مخاطر التعاقد الإلكتروني"، دفاتر السياسة والقانون، جامعة الجلفة العدد التاسع، جوان 2013، ص -ص 135-136.

¹¹⁵ خالد إبراهيم ممدوح، إبرام العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص 431.

¹¹⁶ مرسوم تنفيذي 367-90 المؤرخ في 10 نوفمبر سنة 1990 والمتعلق بوسم السلع الغذائية، ج ر عدد 50 الصادرة سنة

1990، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 484-05 المؤرخ في 22 ديسمبر 2005، ج ر عدد 83، لسنة 2005.

¹¹⁷ القانون رقم 02-04 المؤرخ في 23 جوان 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم، ج ر عدد 41 لسنة 2004.

¹¹⁸ القانون رقم 05-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر، عدد 28 لسنة 2018.

¹¹⁹ القانون رقم 181-2018 المؤرخ في 13 سبتمبر 2018، يتعلق بحماية المستهلك، ج ر عدد 34 لسنة 2018.

¹²⁰ Pierre GREFEE et François GREFEE, la publicité et la loi en droit français, 8ème édition, Litec, Paris, 1995, p 811.

¹²¹ خلوي نصيرة، الحماية المدنية للمستهلك عبر الانترنت (دراسة مقارنة)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2017/2018، ص 28.

¹²² SOLUS Henry, GHSTIN Jacques, Sécurité des consommateurs et responsabilité du fait des produits défectueux, édition L.G.D.J, Paris, 1986, p 95.

¹²³ HOTAIT Mazen, protection du consommateur dans les contrats conclus sur internet (étude comparative: droit français- droit libanais), Thèse pour le doctorat en droit, Université PANTHEEON-ASSA (PARIS), 29/09/2008, p 34.

¹²⁴ COLAIS Auloy, FRANK Steinmetz, droit de la consommation, 4^{eme} Edition, Dallaz, 1996, p45.

¹²⁵ HOTAIT Mazen, op.cit, p 18.

¹²⁶ أنظر المرسوم التنفيذي رقم 65-09 مؤرخ في 11 صفر 1430 الموافق لـ 07 فبراير 2009 يحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات، ج ر، عدد 10 لسنة 2009.

¹²⁷ عرف الوسم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش في المادة 5/02 على أنه "جميع العلامات والبيانات وعناوين المصنع أو التجارة والصور والشواهد أو الرموز التي تتعلق بمنتوج ما والتي توجد في أي تغليف أو وثيقة أو كتابة أو سمة أو خاتم أو طوق يرافق منتوجا ما أو خدمة أو يرتبط بها". للإشارة فإنه تم استبدال عبارة "الوسم" بالزامية إعلام المستهلك في القانون رقم 18-09 مؤرخ في 10 جوان سنة 2018، يعدل ويتم القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 تجسير للأبحاث والدراسات متعددة التخصصات

فيفري سنة 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر 35 لسنة 2018. نتحسن مثل هذا التعديل باعتبار أن عبارة إلزام المستهلك تعتبر شاملة أكثر من الوسم الذي يعتبر جزء منه.

¹²⁸ القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر، عدد 15، الصادرة في 08 مارس 2009، المعدل والمتمم.

¹²⁹ La loi N° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) J. O n° 143 du 22 juin 2004.

¹³⁰ إن تحديد هوية المهني في مجال التعاقد الإلكتروني له أهمية بالغة بالنسبة للمستهلك، وذلك لكي يتمكن هذا الأخير في حالة إخلال الأول بالتزاماته بتقديم شكوى.

¹³¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر 2006، ص 39.

¹³² كما عدد المشرع الجزائري، على سبيل المثال لا الحصر البنود التعسفية في المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 306-06 مؤرخ في 10 سبتمبر سنة 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التعسفية، ج ر عدد 56، لسنة 2006.

¹³³ Cass.civ.1 er ch. 4 mai 1999, (97-14.178)« disponible sur le site:

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007043475>

¹³⁴ التعديل كان بموجب الأمر رقم 2016-131 الصادر في 10 فيفري 2016، والذي دخل حيز التنفيذ في 01 أكتوبر 2016.

¹³⁵ Article 1171 du code civil article modifié par ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 2 " dans un contrat d'adhésion« toute clause qui crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat et réputée non écrite".

¹³⁶ القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10/06/2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج ر عدد 34

¹³⁷ التقرير متاح على الموقع التالي: <https://undocs.org/A/HRC/39/29>

¹³⁸ تقابلها المادة 435 مدني مصري والمادة 1604 مدني فرنسي.

¹³⁹ بلقاسم حامدي، إبرام العقد الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم القانونية، جامعة باتنة، 2015/2014، ص 158.

¹⁴⁰ حيث جاء في الفصل 25 فقرة 8 من قانون التجارة الإلكترونية التونسي أنه: "يجب على البائع في المعاملات الإلكترونية أن يوفر للمستهلك بطريقة واضحة ومفهومة قبل إبرام العقد المعلومات التالية: طرق و آجال التسليم العقد نتائج عدم إنجاز الالتزامات، المشرع الفرنسي هو الآخر ألزم في نص المادة 216 من قانون حماية المستهلك لسنة 2017 يحدد المحترف المدة الأقصى التي يتم فيها تنفيذ عقد البيع بتسليم السلعة أو الخدمة، وهي المدة التي تحدد قبل إبرام العقد أو عند إبرام العقد وفي أجل أقصى لا يتجاوز 30 يوم، هذا يعني أن التشريع الفرنسي قد حدد الأجل الأقصى لتسليم المنتج وهو 30 يوم ابتداء من يوم إبرام العقد لكن قبل هذه المدة يلتزم المحترف أن يحدد بصورة واضحة و دقيقة تاريخا معينا لا يدع أي مجال للشك، يتم من خلاله تنفيذ التزامه بالتسليم.

¹⁴¹ القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية.

¹⁴² Article L121-20-3 modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 28 abrogé par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 9 (V)

تجسير للأبحاث والدراسات متعددة التخصصات

¹⁴³ المرسوم التنفيذي رقم 13-327 الصادر في 26 سبتمبر سنة 2013 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات
حيز التنفيذ، ج ر عدد 49.

¹⁴⁴ خلوي نصيرة، المرجع السابق، ص 200.

¹⁴⁵ Article L217-4. Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016: "Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité".

¹⁴⁶ من هنا نستنتج أنه هناك ضمان قانوني وضمن اتفاقي، فالأول عبارة عن التزام المهني بمقتضى عقد البيع بأن يضمن للمستهلك ملكية المبيع وحيازته حياة هادئة. أما الثاني فهو اتفاق مسبق بين المتعاقدين بتعديل أحكام الضمان القانوني باتفاق خاص سواء بالزيادة في الضمان أو الإنقاص منه أو إسقاطه، قيد ما اتفق عليه من ضمانات معينة، بحيث ينتج عنه حماية للمستهلك في حال ظهور أي عيب في المنتج. للمزيد راجع علي حساني، الإطار القانوني للالتزام بالضمان في المنتجات، دراسة مقارنة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2012/2011، ص-ص 71-74.

¹⁴⁷ المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 07 جوان 2007، المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع

الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية ج ر عدد 37 لسنة 2007.

¹⁴⁸ المرسوم التنفيذي رقم 15-04، المؤرخ في 10 فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج ر عدد 06 لسنة 2015.

¹⁴⁹ القانون رقم 15-04 المؤرخ في 22 أبريل 2004، الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة

تكنولوجيا المعلومات، ج ر عدد 17 الصادرة في 22 أبريل 2004.

¹⁵⁰ سمير حامد عبد العزيز الجمال، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية 2008 ص 320.

¹⁵¹ Vincent Gautrais, Le contrat électronique international encadrement juridique, édition Bruylant Academia, 2^{ème} édition, 2003, p 281.

¹⁵² القانون رقم 18-09 المؤرخ في 10 يونيو سنة 2018، ج ر عدد 35 لسنة 2018 يعدل ويتمم القانون رقم 09-03 المتعلق

بحماية المستهلك وقمع الغش.

¹⁵³ محمد المرسي زهرة، الدليل الكتابي وحجية مخرجات الكمبيوتر في الاثبات في المواد المدنية التجارية، بحث مقدم في مؤتمر

القانون والكمبيوتر والانترنت، في الفترة 1-3 ماي 2005، جامعة الإمارات العربية المتحدة ص 94.

المراجع والمصادر باللغة العربية:

1- الكتب:

- أسامة أبو الحسن مجاهد، الوسيط في المعاملات الإلكترونية، وفقا لأحدث التشريعات في فرنسا، دار النهضة العربية، الأردن، 2008.
- خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، 2008.

- سمير حامد عبد العزيز الجمال، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة، دراسة مقارنة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، الأردن، 2008.
 - صابر عبد العزيز، سلامة العقد الإلكتروني، بدون مكان النشر، بدون بلد النشر، 2005.
 - عبد الفتاح بيومي حجازي، حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر 2006.
 - عبد الهادي جابر مجلس العقد في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2001.
 - محمد محمد حسن الحسيني، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الدولي الخاص، رسالة دكتوراه، القاهرة 2013.
 - مروة زين العابدين صالح، الحماية القانونية الدولية للبيانات الشخصية عبر الانترنت (بين القانون الدولي الاتفاقي والقانون الوطني)، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، مصر 2016.
 - ممدوح محمد خيرى هاشم، الحماية المدنية من الإعلانات التجارية الخادعة، دار النهضة العربية، 1998.
 - وهبة الزحيلي، الفقه الإسلامي وأدلته، دار الفكر المعاصر، دمشق، 2005.
- 2- المقالات:**
- مرغني حيزوم بدر الدين، حاققة لعروسي، "حق المستهلك الإلكتروني في العدول"، مجلة النزا للبحوث والدراسات، المجلد 05/ العدد 78، لسنة 2020.
 - محمد المرسي زهرة، الدليل الكتابي وحجية مخرجات الكمبيوتر في الاثبات في المواد المدنية التجارية، بحث مقدم في مؤتمر القانون والكمبيوتر والانترنت، في الفترة 1-3 ماي 2005، جامعة الإمارات العربية المتحدة.
 - زروق يوسف، "حماية المستهلك مدنيا من مخاطر التعاقد الإلكتروني"، دفاتر السياسة والقانون، جامعة الجلفة العدد التاسع، جوان 2013.
- 3- البحوث الجامعية:**
- بلقاسم حامدي، إبرام العقد الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم القانونية، جامعة باتنة، 2014/2015.
 - كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، رسالة دكتوراه، جامعة بنها، 2010.
 - حساني، الإطار القانوني للالتزام بالضمان في المنتوجات، دراسة مقارنة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2011/2012.
 - محمد محمد حسن الحسيني، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الدولي الخاص، رسالة دكتوراه، القاهرة 2013.
- 4- الوثائق القانونية:**
- 1-4 النصوص القانونية الوطنية:**
- 1-1-4 النصوص التشريعية:**

- القانون رقم 02-04 المؤرخ في 23 جوان 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم، ج ر عدد 41 لسنة 2004.
- القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر، عدد 15، الصادرة في 08 مارس 2009، المعدل والمتمم.
- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 22 أبريل 2004، الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات، ج ر عدد 17 الصادرة في 22 أبريل 2004.
- القانون رقم 05-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر، عدد 28 لسنة 2018.
- القانون رقم 09-18 مؤرخ في 10 جوان سنة 2018، يعدل ويتمم القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فيفري سنة 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر 35 لسنة 2018.

2-1-4 النصوص التنظيمية

- مرسوم تنفيذي 367-90 المؤرخ في 10 نوفمبر سنة 1990 والمتعلق بوسم السلع الغذائية، ج ر عدد 50 الصادرة سنة 1990، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 484-05 المؤرخ في 22 ديسمبر 2005، ج ر عدد 83، لسنة 2005.
- المرسوم التنفيذي رقم 306-06 مؤرخ في 10 سبتمبر سنة 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التعسفية، ج ر عدد 56، لسنة 2006.
- المرسوم التنفيذي رقم 162-07 المؤرخ في 07 جوان 2007، المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية ج ر عدد 37 لسنة 2007.
- المرسوم التنفيذي رقم 65-09 مؤرخ في 11 صفر 1430 الموافق لـ 07 فبراير 2009 يحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات، ج ر، عدد 10 لسنة 2009.
- المرسوم التنفيذي رقم 04-15، المؤرخ في 10 فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج ر عدد 06 لسنة 2015.

2-4 النصوص القانونية الأجنبية:

- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 22 أبريل 2004، الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات في مصر، ج ر عدد 17 الصادرة في 22 أبريل 2004.
- القانون رقم 181-2018 المؤرخ في 13 سبتمبر 2018، يتعلق بحماية المستهلك في مصر، ج ر عدد 34 لسنة 2018.
- القانون رقم 83-2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية في تونس.

المصادر الإلكترونية:

<https://undocs.org/A/HRC/39/29>

1- LIVRES :

- COLAIS Auloy, FRANK Steinmetz, droit de la consommation, 4^{ème} Edition, Dalloz, 1996.
- Pierre GREFEE et François GREFEE, la publicité et la loi en droit français, 8^{ème} édition, Litec, Paris, 1995.
- SOLUS Henry, GHSTIN Jacques, Sécurité des consommateurs et responsabilité du fait des produits défectueux, édition L.G.D.J, Paris, 1986, p 95.
- Vincent Gautrais, Le contrat électronique international encadrement juridique, 2^{ème} édition, édition Bruylant Academia, France, 2003.

2- Thèse :

- HOTAIT Mazen, protection du consommateur dans les contrats conclus sur internet (étude comparative: droit Français- droit libanais)• Thèse pour le doctorat en droit, Université PANTHEEON-ASSA (PARIS), 29/09/2008, p 34.

3- Textes juridiques :

- Code de la consommation Français sur le site : www.legifrance.gouv.fr
- La loi N° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) J. O n° 143 du 22 juin 2004.
- Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation, JORF n°0064 du 16 mars 2016.

4- Jurisprudence :

Cass.civ.1 er ch. 4 mai 1999, (97-14.178)• disponible sur le site:
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007043475>