الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني

دراسة في ضوء قانون التجارة الإلكترونية الجزائري"رقم 18–05 لسنة 2018 والتوجيه الأوروبيEU/رقم 83 لسنة 2011

Electronic consumer's legal protection
Study in the light of European Directive .No :/2011/ 83/EU and Algerian Electronic commerce Law No:18-05

بسمة محمد نوري كاظم البكري*
نقابة المحامين العراقيين (العراق)، lawyer73@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2021/03/15 تاريخ القبول: 2021/05/29 تاريخ النشر: 2021/06/30

ملخص

شهدت السنوات القليلة الماضية تطورا ملحوظا في استخدام شبكة الانترنت خاصة فيما يتعلق بعمليات الشراء و البيع، فلم يعد الأمر مقتصرا على رجال الأعمال و ممتهني التجارة الإلكترونية بل تعدّاه إلى إدارة الفرد لحياته اليومية بما في ذلك السلع والخدمات بمختلف أنواعها. ولذلك ازدادت الحاجة لحماية المستهلك باعتباره الطرف الأضعف لا سيما أمام الشركات العملاقة التي تمتلك أساليب الدعاية والقوة الاقتصادية؛ وكذلك حمايته من أنشطة الاحتيال والمواقع الوهمية، وتمثل ذلك باهتمام العديد من الدول بوضع تّشريعات لتوفير الحماية القانونية له، وتوصلنا في هذا البحث إلى بعض النتائج منها ان قانون التجارة الإلكترونية الجزائري جاء نتيجة لوعي المشرع بضرورة اعادة توازن المراكز القانونية بين الاطراف المتعاقدة في هذا النوع من التعاقد؛ كما يعد واجب الإعلام والعدول عن التعاقد ركنان رئيسيان في استقرار، عملية التعاقد عن بعد. وسنتناول هذا الموضوع في ضوء نصوص التوجيه الأوروبي لحماية المستهلك في التعاقد عن بعد؛وقانون التجارة الاكترونيةالجزائري.

كلمات مفتاحية: المستهلك الإلكتروني؛ القانون الجزائري؛التعاقد عن بعد؛ التوجيه الأوروبي

Abstract: The past few years have witnessed a remarkable development in the use of internet, especially in terms of buying and selling. It is no longer limited to businessmen the use of internet, especially in terms of buying and selling. It is no longer limited to businessmen and e-commerce professionals, but rather to managing the individual for his daily life , including goods and services of various kinds. As a result, the need for consumer protection has occurred as the weakest part of online contracting, especially for giants that have ways of advertising and economic power. As well as protecting him from fraudulent activities and fake sites .This was represented by the interest of many countries in developing legislation concerned, we reached some results, including that the Algerian e-commerce law came as a result of legislator's awareness of the need to rebalance the the legal positions between the contracting parties in this type of contract.

* المؤلف المراسل.

Duty of inform and right of withdrawal of contract are two main principles to stabile contracting process We will address this topic in light of the provisions of the European Consumer Protection Directive. in distance Contracting and the Algerian e-commerce law.

Keywords: electronic consumer, Algerian law, distance contracting, European Directive.

مقدمة :

رغم التقدم العلمي والتقني في مجال التجارة الإلكترونية إلا أن المستهلك مازال يتعرض للغش والاحتيال في العقود الإلكترونية، مما يدعو إلى البحث في الحماية القانونية للمستهلك حيث أنه بحاجة إلى الثقة والامان وهو أهم ما يحتاجه عند تعاقده إلكترونيا.[1]

وإذا كان المركز القانوني للمستهلك هو أحد مبرارت إحاطته بالحماية القانونية فإن التجارة الإلكترونية بيئتها الخاصة قد أضافت مبررات أخرى،[2]

فعدم وجود الأطراف المتعاقدة في مكان واحد قد يؤثر على طريقة التفاوض بشكل أو بآخر. فمن الأهمية بمكان اعادة التوازن وتوحيد المراكز القانونية بين الأطراف المتعاقدة بشكل يبعد المخاطرة عن المستهلك قدر الإمكان..فمثل هذه التعاملات والتعاقدات لم تعد محلية بل تعدتها لتصبح دولية؛ وقد يكتشف المستهلك أمر تعرضه للاحتيال متأخرا أو أنه لا يتمكن من تحمل شروط العقد وفي هذه الاحتمالات لا يتمكن من منع أو تحمل الضرر الذي لحق به إلا عند توفير بعض الحلول القانونية التي تمكنه من التعاقد بشكل آمن.

ومن هنا تثور التساؤلات حول أنواع الحماية التي يوفرها القانون للمستهلك؛ و كيفية تبصير المستهلك بحقوقه وواجباته في مرحلة ما قبل إبرام العقد واثنائه؛ فطبيعة التعاقد الإلكتروني تحتاج إلى نصوص تبين للمستهلك تلك الحقوق والواجبات كي لا يقع ضحية الاحتيال باعتباره الطرف الأضعف اضافة إلى ضرورة علمه بالاجراءات التي يجب أن يتخذها اثناء تعاقده. وهذا ما فعله التوجيه الأوروبي لحماية المستهلك في التعاقد عن بعد لسنة 2011[3]، حيث تناول محاور رئيسية في حماية المستهلك الإلكتروني، كما اهتم المشرع الجزائري بهذا الموضوع وتناوله من زوايا مختلفة في قانون التجارة الإلكترونية رقم15-08 لسنة 2018، ويعتبر القانون الجزائري قانونا فتيا، وفيه الكثير من النفاصيل والمحاور الإيجابية، وقد تناول الحماية المدنية و الجزائية للمستهلك الإلكتروني ، إلا أننا سنركز في هذه الدراسة على الحماية المدنية، وتعزيزها بمحاولة الاستفادة إن أمكن من التجربة الأوروبية.

وسيتم بحث الموضوع في محورين رئيسيين؛ الأول مرحلة ما قبل التعاقد متمثلة في واجب الإعلام، والمحور الثاني مرحلة ما بعد التعاقد وهو حق العدول عن التعاقد. وذلك في عرض مبسط في هذه الورقة البحثية.

منهج الدراسة

سيتم اتباع المنهج التحليلي الوصفي .

مشكلة الدراسة

في كثير من الأحيان قد لا يكون لدى المستهلك الإلكتروني العلم الكافي بخصوصية هذا التعاقد حتى لو كان على سلعة واحدة، والأسباب التي تدعو لتوفير الحماية القانونية له ما قبل إبرام العقد وبعد إبرامه؛ والأمر الآخر هو ضرورة توعية المستهلك بحقوقه وواجباته في هذا النوع من التعاقد، بالوسائل القانونية وتيسير سبل معرفته بها ليكون على بينة بكيفية استعمال حقوقه المنصوص عليها في القانون بالشكل الذي شرعت من أجله.

الفرضيات:

1-تضمن قانون التجارة الإلكترونية الجزائري نصوصا شملت جوانب مهمة توفر الحماية القانونية للمستهلك إلى حد كبير.

2-التجربة الأوروبية في حماية المستهلك في التعاقد عن بعد تستحق الاستفادة منها في القانون الجزائري.

3 -المستهلك بحاجة لبيئة آمنة توفرها قاعدة من النصوص القانونية الواضحة والمتيسرة التنفيذ وخصوصا وجود دليل إثبات بيده في حال نشوء نزاع بينه وبين المورد أو المورد.

المحور الأول: إلتزامات المورد قبل إبرام العقد

أولا: الإلتزام بالإعلام الإلكتروني ومفهومه

نظرا لخصوصية التعاقد عن بعد أو عبر وسائل الاتصال الإلكترونية الجديدة، اهتمت القوانين بإلتزام مهم ملقى على عاتق على المورد او البائع وهو واجب الإعلام، ووضعه في نصوص قانونية ستعود بالنفع على كل من المستهلك والمورد، حيث سيجنب الأخير مشاكل إعادة المبيع وخسارة العملاء وكذلك التعرض للمسؤولية القانونية عن الغش في المورد أو عيوب خفية وغيرها من المواضيع التي تتعلق بعقد البيع والمعروفة في القانون المدني.

و المستهلك هو الشخص الذي يستهلك السلعة أو الخدمة لغاية الاستفادة منها وليس للربح-أي لأغراض غير تجارية- بالتالي هو ليس ذلك الشخص المهني المحترف الذي يتخذها مهنة له بالتالي يعاني من نقص في الخبرة والمعلومات عن الخدمة او السلعة محل التعاقد وذلك يعتبر مؤشر على أنه الطرف الاضعف.[4]

فأساس وجود هذا الإلتزام يتعلق أساساً بإعادة التوازن بين الطرفين، وتعد من اهم الحقوق التي تبناها المشرع لتنوير إرادة المستهلك وتبصيره والدراية الكافية للسلعة او الخدمة محل التعاقد."[5]

وأول ما يهم المستهلك الإلكتروني هو معرفة البيانات المتعلقة بالخصائص والسمات الاساسية للسلعة أو المورد لا سيما ما تتسم به بعض الموردات من تعقيد وتطور قد يشكل خطرا على صحة المستهلك اذا لم يتبع ما يلزم من احتياطات حال استعمالها؛ وبالتالي كان ضروريا أن يتيح التاجر للمتعاقد كافة البيانات والمعلومات التي تكفل الاستخدام الآمن لهذه الموردات. إضافة إلى تحديد هوية التاجر الإلكتروني.[6]

ويعرف هذا الإلتزام بأنه" تنبيه او إعلام مقدم السلع أو الخدمات للمستهلك بكافة المعلومات التي من شأنها إلقاء الضوء على واقعة ما او عنصر من عناصر التعاقد حتى يكون المستهلك على بينة من أمره بحيث يتخذ قراره الذي يراه مناسباً على ضوء حاجته وهدفه من ابرام العقد". وجوهر هذا الإلتزام هو إلتزام المورد او التاجر قبل التعاقد بإعلام المستهلك الإلكتروني . حتى يتخذ المستهلك قراره بالإقدام او الإحجام بناءً على رضا سليم وبإرادة واعية للنتائج المترتبة على القرار الذي اتخذه[7]

"وبشكل أوضح يعرف الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد الإلكتروني بأنه: إلتزام سابق على التعاقد الإلكتروني يتعلق بإلتزام المزود أو المورد بإعلام وتبصير المستهلك بمعلومات شاملة عن كل ما يتعلق بعملية البيع "عبر شبكة الإنترنت أو بأي وسيلة إلكترونية" و بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات المتعاقد عليها [8].

كما يأتي مع الإلتزام بالإعلام إلتزام آخر وهو حماية البيانات الشخصية للمستهلك الالكتروني، ومفهوم البيانات الشخصية في عالم المعلوماتية هو أن يقرر الفرد بنفسه متى وكيف يمكن أن تصل المعلومات الخاصة به عبر الإنترنت ومنها البيانات المالية كرقم حسابه البنكي ورقم بطاقته الإلكتروني والتي تعد أمرا أساسيا في التعامل مع المورد، ولولا التعاقد عبر الإنترنت لما أقدم على الافصاح عنها، فلا يحق للمورد إفشاءها ولا يحق للباعة تداولها فيما بينهم. ومن البيانات الشخصية للمستهلك أيضا هي حالته الصحية والفكرية حيث يمكن أن توضع بشكل بيانات إسمية على الإنترنت. [9] لأنه قد يتعاقد على خدمات طبية أو صحية على سبيل المثال.

وتعتبر التجربة الأوروبية ممثلة بنصوص التوجيه الصادرة عن البرلمان الأوروبي لحماية المستهلك نموذجا مميزا في مجال التعاقد عن بعد، حيث حاول المشرع أن يعكس في تشريعه واقع الحياة في أوروبا والتطور التكنولوجي الذي أصبح جزءا رئيسيا من حياتهم محاولا وضع حلول للمشاكل التي قد تنتج عن التعاقد الإلكتروني. حيث تميزت التجربة الأوروبية بوضع أدلة تشريعية إرشادية من قبل هيئات الاتحاد الأوروبي لتوحيد الحلول والتدابير المتخذة في حقل التجارة الإلكترونية والخدمات المالية الإلكترونية؛ وواضعا أسسا جيدة لاتخاذ خطوة من قبل الدول التي ترغب قي تطوير قوانينها بهذا المجال سواء بإقرار قانون أو إصدار تعليمات.حيث صدر عن البرلمان الأوروبي في 25 اكتوبر عام 2011 التوجيه الأوروبي المعدل للتوجيهات

السابقة الخاصة بحماية المستهلك والتجارة الإلكترونية" وعلى وجه التحديد قانون رقم97 لسنة 97 الصادر في 5/20 في شأن حماية المستهلكين في العقود عن بعد.

ثانيا: موقف التوجيه الأوروبي والمشرع الجزائري من الإلتزام بالإعلام:

قبل التعرف على مضمون واجب الإعلام في التوجيه الأوروبي، لا بد لنا بداية من معرفة نطاق تطبيق نصوص هذا القانون. حيث ورد في ديباجة القانون حول هذا الموضوع أنه: يطبق التوجيه على كل عقد يتم بين المورد والمستهلك يتعلق ببيع سلعة أو توريد خدمات عن بعد ووفق تقنيات عديدة يستخدمها المورد للاتصال عن بعد وحتى ابرام العقد. ولا بد ان يكون المستهلك شخص غير حرفي او ممتهن للتجارة الإلكترونية."[10]

أما بالنسبة لواجب الإعلام فقد ورد في المادة السادسة من التوجيه الأوروبي، تحت بند متطلبات المعلومات الخاصة بعقود المسافة والعقد؛ بضرورة ان يبين المورد أو المورد الخصائص الرئيسية للسلع أو الخدمات؛ واشارت المادة السادسة من التوجيه الأوروبي إلى ضرورة بيان هوية التاجر، مثل الاسم التجاري؛ العنوان الجغرافي الذي يتم فيه إنشاء التاجر ورقم هاتف المتعامل ورقم الفاكس وعنوان البريد الإلكتروني ، حيثما يكون متاحًا، لتمكين المستهلك من الاتصال به بسرعة والتواصل معه بكفاءة، وكذلك عنوان وهوية التاجر الذي يعمل نيابة عنه؛ واعتبرت هذه المعلومات المشار إليها في الفقرة الأولى جزءا لا يتجزأ من العقد المبرم عن بعد ولا يجوز تعديلها إلا إذا اتفق الطرفان المتعاقدان صراحة على خلاف ذلك.وذلك وفقا للفقرة 5 من المادة 6 من التوجيه الأوروبي.[11]

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المعلومات يجب أن تتوفر قبل أن يلتزم المستهلك بعقد محلي أو عقد خارجي، وعلى التاجر تزويد المستهلك بالمعلومات المنصوص عليها في التوجيه بطريقة واضحة وشاملة[12] .

وأشارت المادة السابعة إلى أمر مهم بالنسبة لواجب الإعلام في عقود المسافة" الإلكترونية" الداخلية –أي المحلية– بأنه يجب على التاجر تقديم المعلومات المنصوص عليها في المادة 6 (1) إلى المستهلك على الورق، أو– إذا وافق المستهلك– على وسيط دائم آخر، و يجب أن تكون هذه المعلومات مقروءة وبعبارة واضحة ومفهومة.

كما ورد في الفقرة 23 من مقدمة التوجيه نفس المعنى حيث جاء فيها أنه على وسائل الإعلام أن تمكن المستهلك من تخزين المعلومات مادام ضروريا لحماية مصالحه الناشئة عن علاقته بالتاجر، ويجب أن تتضمن مثل هذه الوسائط على وجه الخصوص الورق ،USB ، وأقراص CD-ROM ، وأقراص DVD، وبطاقات الذاكرة أو الأقراص الصلبة لأجهزة الكمبيوتر وكذلك رسائل البريد الإلكتروني.[13]وهذا هو المقصود بالوسيط الدائم.

اما بالنسبة لواجب الإعلام في قانون التجارة الالكترونة الجزائري ؛ فقد أشار المشرع الجزائري إلى واجب الإعلام لكن دون تسميته تحت بند معين لهذا الغرض ولكنه من ضمن إلتزامات المورد قبل التعاقد، وذلك في المادة 12 من القانون.

وكذلك في المادة 13 من القانون حيث ورد فيها المعلومات الواجب توافرها في العقد الإلكتروني ومن أهمها أن العقد الإلكتروني يجب أن يتضمن الخصائص التفصيلية للسلع أو الخدمات، وشروط وكيفية التسليم، وكذلك الشروط الخاصة المتعلقة بالبيع بالتجريب عند الاقتضاء .[14]

وموضوع شروط التجريب عند الاقتضاء يقصد به قيام المستهلك بتجربة المورد قبل اتمام شرائه اذا دعت الحاجة لذلك، وهو أمر يحسب للمشرع الجزائري حيث واكب التطور الحاصل في عمليات البيع والشراء عبر الانترنت؛ عندما منح الفرصة للمستهلك لتجربة السلعة او الخدمة ومن ثم تشجيعه على الاستمرار في العقد في حال تأكده من جودتها وصدق المورد او المورد.

كما ورد في المادة 11 من القانون ضرورة ان يبين المورد للمستهلك معلومات في العقد ومواصفات السلعة،و كذلك معلومات عن اسم المورد وهويته ومكانه بشكل مادي والكتروني؛ إضافة إلى ضرورة وجود موقع الكتروني له-وكذلك ما ورد في المادة 9 من القانون من ضرورة ان يسجل في سجل الموردين الإلكترونيين في السجل التجاري. وذلك لمنح المستهلك ثقة وأمان أكثر في هوية المورد أو التاجر.

كما اهتم المشرع بحماية المستهلك الإلكتروني وحقوقه من المادة 18 إلى المادة 26، من حيث وجوب اعداد فاتورة بالمورد او الخدمة تسلم إلى المستهلك ورقيا وفقا للمادة 20 .وتعد هذه الفاتورة وسيلة اثبات بيد المستهلك في حال نشوء نزاع بينهما.

ومن الجدير بالذكر أنّ المشرع الجزائري يلزم المهني كونه محترف بضرورة وسم المنتوج خاصة تلك التي تكون محل الاستهلاك يومي ومستمر من طرف المستهلك مثل المواد الغذائية نظرا لإمكانية تعرض المستهلك لعدة مخاطر صحية الأمر الذي يجعل وسمها أكثر من ضروري وذلك دفعًا لكل خطر قد يلحق منها .[15]؛ وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي رقم" 13-378 .

وبطبيعة الحال إذا كان هذا الأمر بهذه الأهمية بالنسبة للاستهلاك المباشر فهذا الأمر أيضا جدير بالاهتمام في التعاقد عن بعد لخصوصية هذا النوع من التعاقد.

كما تجدر الإشارة إلى أن التجارة الإلكترونية أصبحت تنتشر من خلال بعض منصات وسائل التواصل الاجتماعي، ويتم التعامل بها على نطاق واسع وبعض الموردين ليس لديهم موقعا إلكترونيا. ولكن لم نجد في القانون إشارة إلى موضوع التعاقد عبر هذه المنصات.

ومع ذلك فإن هذا الاتساع في مجال التجارة الإلكترونية يقودنا إلى معرفة موقف المشرع الجزائري من مسألة حماية البيانات الشخصية-السابق ذكرها- حيث أكد على ذلك المشرع الجزائري في المادة 26 من قانون التجارة الإلكترونية من حيث وجوب حصول المورد على موافقة المستهلكين الالكترونيين قبل جمع البيانات وضمان أمن نظم المعلومات وسرية البيانات؛ كما أكد المشرع على ذلك في المادة 39 من الدستور الجزائري حيث ورد فيها:أن المراسلات والاتصالات الخاصة بكل أشكالها مضمونة".

إلا أن بعض الباحثين يرى أن النص على حماية البيانات الشخصية في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري جاء عاما لا يوفر الحماية الكافية للمستهلك ما لم يتم النص على الجزاء المدني لمخالفة المورد هذا الالتزام. ومن الضرورة بمكان منح المورد ضمانات خاصة لتنفيذ التزامه-مثل آلية الرقابة- ليحقق التوازن بين حقه في الحصول على المعلومات والبيانات للمستهلك وحق المستهلك في حمايتها في نفس الوقت.[16]

أما بالنسبة لموقف التوجيه الأوروبي ، فقد ظهرت وكالة تحقيق أمن شبكة العلومات الأوروبية التي تم اقتراحها من قبل اللجنة الأووبية عام 2003.[17]

وتلاها صدور اللائحة العامة لحماية البيانات،GDPRبموجب قانون رقم 679 لعام 2016؛ ومن ضمن أهم المواد التي جاءت فيه هي المادة 32 والمتضمنة أنه يجب اتخاذ كافة التدابير التقنية والتنظيمية المناسبة لضمان مستوى من الأمن مناسب للمخاطر بما في ذلك الاسم المستعار وتشفير البيانات الشخصية والقدرة على ضمان سرية المعلومات والنزاهة ، وكل ذلك تحت بند قيام المراقب أو المعالج أثناء عمله بالتعاون عند الإقتضاء مع السلطة الإشرافية في أداء مهامها. وغيرها الكثير من المحاور التي لا يتسع المجال لذكرها تفصيلا .[18]

وبالعودة إلى نصوص التوجيه الأوروبي؛ من الملفت للنظر ان هناك فئة من المستهلكين قد اهتم بها التوجيه و بتفاصيل دقيقة تتعلق بواجب الإعلام، ووردت في فقرة رقم 34 في المقدمة، وهي واجب التاجر أن يعطي العميل معلومات واضحة ومفهومة قبل أن يلتزم المستهلك بعقد أو عقد خارج الموقع، وأن يأخذ في الاعتبار الاحتياجات الخاصة للمستهلكين الذين هم عرضة للخطر بشكل خاص بسبب إعاقتهم العقلية أو الجسدية أو النفسية أو العمر بشكل معقول، مع الأخذ في الاعتبار هذه الاحتياجات المحددة لا ينبغي أن تؤدي إلى مستويات مختلفة من حماية المستهلك.

وهذه المسألة على قدر من الأهمية؛ حيث ان المستهلك الإلكتروني الكامل الأهلية الذي لا يعاني من أي من هذه الصعوبات قد يتعرض للاحتيال أو يجهل حقوقه وإلتزاماته في التعاقد عن بعد، لذلك من الضرورة بمكان الاهتمام بوضع نصوص تحمي جميع الفئات المتعاقدة إلكترونيا و تتلاءم مع هذا النوع من العقود.

المحور الثاني: مرحلة ما بعد التعاقد

أولا: مفهوم الحق في العدول عن التعاقد:

من أهم حقوق المستهلك في مرحلة ما بعد إبرام العقد الإلكتروني، هو حق العدول عن التعاقد؛ والذي أثار اهتمام المشرعين في الاتحاد الأوروبي وكذلك في بعض الدول العربية، كما كان محط أنظار الباحثين القانونيين لأهميته، ولهذا الحق شروطا وضوابط معينة تعود بالفائدة على المستهلك الإلكتروني.

الأصل في القواعد العامة أن العقد إذا تم إبرامه بتطابق الإيجاب والقبول فإنه يصبح باتاً فلا يجوز لأحد الطرفين أن يتحلل منه بإرادته المنفردة)[19]، وفقا لقاعدة العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نقضه أو العدول عنه أو حتى تعديله بمحض إرادة أحد عاقديه.

والحق في العدول هو "تعبير عن إرادة مخالفة لما تم الاتفاق عليه يرمي من ورائها أحد الاطراف الرجوع فيما تم الاتفاق عليه واعتباره كأن لم يكن" وجوهر الحق في الرجوع هو ان يتمكن المستهلك خلال مدة محددة من إنهاء العقد واسترداد ما دفعه مقابل رد المورد دون ان يتحمل اي تعويض للتاجر عن الاضرار التي لحقت به جراء استخدامه هذه الحق مادام لم يتجاوز المدة ولم يتعسف في استعمال هذا الحق.[20]

ولهذا الحق ما يبرره؛ فقد لا تكفي الحماية المقررة قبل إبرام العقد؛ وذلك لنقص التجربة لدى المستهلك الذي قد يجعله يتعجل في إبرامه، ربما لشدة حاجته للمنتج أو اقتناعه به من خلال طريقة العرض من قبل التاجر؛ وبالتالي بدون هذا الحق سيجد نفسه مضطرا للاستمرار في عقد لا يلبي مصالحه او متطلباته.ولكن في ذات الوقت لا يجوز له أن يعدل عن العقد في كل الأحوال وهناك مهل زمنية محددة في التشريعات لاستخدام هذا الحق.[21]

ويمكن القول أن أغلب التشريعات التي نظمت التعاقد عن بعد قد اعطت للمشتري الحق في العدول أو حق التراجع عن اتمام العقد، اذ يسمح للمستهلك وخلال مدة محددة ان يتراجع عن العقد بحيث يعدل عن محله باستبداله او بإعادة المبيع واسترداد ثمنه الذي دفعه، فهو خيار للمستهلك في اقالة العقد بإرادته المنفردة[22] ، ولكن وفق ضوابط محددة. وكذلك يشمل العدول عن التعاقد الغاء طلب خدمة وذلك بحسب نوع الخدمات التي تندرج تحت قانون كل دولة والمسموح التعاقد عليها عن بعد.

وتجدر الإشارة ان هذا الحق مرتبط بواجب الإعلام السابق ذكره؛ حيث على بائع السلعة او مقدم الخدمة إلكترونيا أن يوضح حق المستهلك في إلغاء الخدمة ضمن بند الإعلام"[23] وغالبا ما يتم ذلك من خلال الموقع الالكتروني للمورد الخاص بتسويق منتجاته وخدماته، ويرى بعض الباحثين أن هذا الأمر لا يكفي إنما لا بد أن يراعي وضع هذه المعلومات في مكان مناسب وخط واضح بحيث يتمكن المستهلك من قراءتها.[24]

ثانيا: العدول عن التعاقد في كل من التوجيه الأوروبي والقانون الجزائري:

ولعل من أهم الحقوق التي جاء بها قانون التوجيه الأوروبي لحماية المستهلك من الاحتيال هو الحق في الانسحاب من العقد، حيث أنه قد يوافق على العقد وشروطه تحت تأثير وسائل الدعاية التي يستخدمها المورد اضافة إلى حاجته للسلعة او الخدمة-كما ذكرنا سابقا-، حيث يكون للمستهلك الحق في الرجوع عن العقد؛ وذلك خلال مدة محددة؛ فإذا كان التعاقد على خدمة فيكون له العدول عن التعاقد خلال 14 يوما من تاريخ إبرام العقد مع المورد او المورد، وخلال 14 يوما تبدأ من تاريخ الاستلام الفعلي من قبل المستهلك أو من يفوضه اذا كان التعاقد على السلع وذلك وفقا للمادة التاسعة من التوجيه الأوروبي لعام 2011. مع مراعاة المادة 16 والفقرة الثانية من المادة 13 و14 من التوجيه .

ووفقا لما ورد في المادة 11، يجب على المستهلك إبلاغ التاجر بقراره بالانسحاب من العقد قبل انتهاء الفترة المحددة للانسحاب وأن يكون قراره بصيغة واضحة.

كما يكون للمستهلك الحق في الإنسحاب من العقد من دون إبداء الأسباب او دفع اي تكاليف فيما عدا المذكورة في المادة 13 فقرة 2 والمادة 14، وذلك وفقا لما ورد في الفقرة 40 من مقدمة التوجيه الأوروبي ومنها يتحمل المستهلك التكلفة المباشرة لإعادة البضاعة إلا إذا وافق التاجر على تحملها أو أخفق التاجر في إبلاغ المستهلك بأنه عليه تحملها.[25]

إلا أن محكمة العدل الأوروبية قد قررت أنه في حال انسحاب المستهلك خلال المدة المحددةفي العقد يحق للبائع مطالبته بالتعويض عن قيمة استهلاك البضاعة، أي أن المستهلك اذا قام باستعمال البضاعة بشكل لا يتناسب مع مباديء القانون المدني مثل حسن النية أو أثرى على حساب البائع، ولكن في نفس الوقت يجب الا يؤثر طلب التعويض على فعالية حق المستهلك في الانسحاب وفقا للتوجيه الأوروبي." [26]

وبناءً على ذلك يتبين أن الحق في العدول عن التعاقد ليس مطلقا إنما له شروط وضوابط معينة.

أما بالنسبة لقانون التجارة الإلكترونية الجزائري، فقد منح للمستهلك حق العدول في المادّة 22 في حالة عدم احترام المورد الإلكتروني لآجال التسليم،حيث يمكن المستهلك الإلكتروني من إعادة إرسال المنتوج على حالته خلال مدة اقصاها 4 ايام عمل تبدأ من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر.

وفي هذه الحالة يجب على المورد الإلكتروني أن يعيد إلى المستهلك الإلكتروني المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإرسال المنتوج خلال أجل مدته 15 يوما تبدأ من تاريخ استلامه المنتوج.

كما ورد في التشريع أنه إذا كانت الطلبية غير مطابقة للمواصفات التي يطلبها المستهلك فعلى المورد استعادتها، وعليه اصلاح المورد إذا كان معيبا أو تبديله وذلك وفقا للمادة 23 من القانون.وعلى المستهلك

أن يعيدها في غلافها الأصلي خلال أربعة أيام من تاريخ الاستلام الفعلي للمنتوج وتكون نفقات إعادته على عاتق المورد الإلكتروني،كما يمكن الغاء الطلبية مع مطالبة المستهلك بالتعويض في حال أصاب المورد الإلكتروني ضرر نتيجة لذلك.

وهنا نلاحظ ان القانون منح للمورد الحق في التعويض في حالة لحقه ضرر نتيجة إلغاء الطلبية؛ في محاولة لعمل نوع من التوازن في العلاقة بين الطرفين، حيث منح للمستهلك حق العدول عن التعاقد وفي نفس الوقت وفر حماية قانونية للمورد بمنحه الحق في التعويض. بينما لم يحمل التوجيه الأوروبي المستهلك أي تعويض عن أي ضرر قد يلحق بالتاجر أو المورد مع مراعاة ما ورد في المواد 13 و14 و16 من التوجيه السابق ذكرها.

كما نلاحظ أن المشرع قد وسع من نطاق الحق في العدول عن التعاقد حيث لم يمنح فقط اذا كان المبيع غير مطابق للمواصفات إنما أيضا إذا لم يلتزم المورد بمواعيد تسليم المورد.

ويبدو أن القانون الجزائري لم يشر إلى موضوع التعاقد على الخدمات وأنواعها و المدة التي يحق للمستهلك خلالها الرجوع عن العقد او الانسحاب منه.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك إلتزام يقع على عاتق المورد بعد مرحلة تنفيذ العقد وهو الضمان و خدمات ما بعد البيع والمنصوص عليها في القواعد العامة إلا أنها تختلف باختلاف طبيعة التعاقد الإلكتروني في هذا المجال.

وقد ذكرت بعض منها بشكل ضمني في المادة 23 من القانون الجزائري بالتزام المورد بإصلاح المنتج المعيب وباستبدال المنتوج بآخر مماثل، وتعتبر من ضمن أهم الخدمات الواجب توافرها للمستهلك، كما ذكرت بشكل صريح في المداة 13 من الانون حيث ورد فيها ان العقد الالكتروني يجب أن يتضمن شروط الضمان وخدمات ما بعد البيع ولكن دون التوسع في ذكر خدمات أخرى في هذا المجال أو النص صراحة على أحكام تندرج تحت بند الضمان و خدمات ما بعد البيع.

مما سبق بتبين أن هذه النصوص تعبر عن اهتمام المشرع الجزائري بحقوق المستهلك الإلكتروني على الرغم من أن البنية التحتية للاستهلاك الإلكتروني أو التجارة الاكترونية لازالت تحت الانشاء؛ فعند اكتمالها ستجد النصوص طريقها للتطبيق على نطاق أوسع.

خاتمة:

تناولنا في هذه الورقة البحثية أهمية حماية المستهلك الالكتروني في ظل قانون التجارة الإلكترونية الجزائري ونصوص التوجيه الأوروبي لحماية المستهلك في التعاقد عن بعد؛ وبما أن التعاقد الإلكتروني في تزايد مستمر ووسط بيئة غير متوازنة قانونا وتكنولوجيا واقتصاديا ومن حيث المعلومات بين كل من المستهلك والمورد، فلهذه القواعد والتشريعات

التي توفر الحماية للمستهلك وتبصره بحقوقه وواجباته أهمية كبيرة. وكل من واجب الإعلام والحق في العدول عن التعاقد الذين تم تناولهما في هذه الورقة البحثية يعتبران محورين أساسين يعززان ثقة المستهلك في التعامل بالتجارة الإلكترونية التي أصبحت جزءا من حياة الكثيرين غير المحترفين، وتوفر النصوص التي تناولت هذا الأمر الكثير من الأمان الذي يحتاجهما المستهلك ليتعامل معها بشكل واعي وثقة .

النتائج :

1-جاءت خطوة تشريع قانون التجارة الإلكترونية الجزائري استجابة المشرع ليس فقط للتطور التكنولوجي في هذا المجال انما نتيجة لوعيه بضرورة إعادة التوازن وتوحيد المراكز القانونية بين الأطراف المتعاقدة بشكل يبعد المخاطرة عن المستهلك قدر الإمكان في هذا النوع من التعاقد.

2-إن المستهلك في التعاقد عن بعد هو الطرف الأضعف في مواجهة المورد سواء كان شركة صغيرة أو كبيرة، وخصوصا أمام أسلوب الدعاية التي تستخدمها الشركات لجذب العملاء.

2- لم يشر المشرع الجزائري في نص صريح إلى موضوع التعاقد على الخدمات.

3- لم يشر المشرع الجزائري إلى التعاقد عبر منصات التواصل الاجتماعي وكذلك موضوع الاشخاص ذوي الاحتياجات او القدرات الخاصة، كما فعل المشرع الأوروبي .

4- يعد واجب الإعلام والحق العدول عن التعاقد ركنان أساسيان في استقرار التعاقد عن بعد عبر حيث لا يمكن للمستهلك رؤية المورد فعليا إلا عن طريق شاشة الكومبيوتر أو الهاتف، فلا يتمكن من فحصه والتأكد منه بشكل كاف ودقيق؛ خصوصا مع عدم وجود الأطراف المتعاقدة في مكان واحد مما قد يؤثر على طريقة التفاوض بشكل أو بآخر.

إقتراحات:

1-نوصي بإضافة نص إلى القانون الجزائري يتعلق بالخدمات التي من الممكن التعاقد عليها عن بعد ومدة الإنسحاب من هذا العقد.

2-نوصي بالنص على التعاقد عبر وسائل ومنصات التواصل الاجتماعي وشمولها بحماية هذا القانون.

3 -حبذا لو تم اضافة نص يتعلق بضرورة حفظ المعلومات على وسائط مختلفة كما فعل المشرع الأوروبي، ليكون حفظ المعلومات حجة إثبات بيد المستهلك في حال تعلق الأمر بأي مطالبة تتعلق بالسلعة وجودتها.

-د. اكرم فاضل ود .طالب محمد، خصوصية الوسائط الالكترونية في ابرام عقود بيوع البضائع الدولية ، مجلة كلية الحقوق ، جامعة النهرين، المجلد 12، العدد(1)، 2010.بغداد.

- د.الاء يعقوب يوسف النعيمي، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، مجلد 18، العدد 14، 2005.

- بن جديد، فتحي،حماية حق الخصوصية أثناء التعاقد عبر الإنترنت، مجلة القانون، معهد العلوم القانونية والإدارية المركز الجامعي، بغليزان، الجزائر، العدد الثالث، يونيو، 2012.

- بن سالم مختار، واجب الإعلام كآلية لحماية المستهلك، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة أبي بكر بلقايد، 2017-2018. تلمسان، الجزائر.

- د.جميخم، محمد،الحماية الجنائية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية،رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد،تلمسان، 2016-2017، الجزائر.

- د.حجازي محمد، الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد وتطبيقاته على العقود الإلكترونية وضمانات المستهلك، مجلة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثامن.2013. العراق.

- سهام قارون، التزام المورد الإلكتروني بحماية المعطيات الشخصية للمستهلك في القانون رقم18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 2، المجلد7، 2020.

- د. علي عبد الصاحب، حماية المستهلك في التعاقد عن بعد، مجلة العلوم القانونية، جامعة بغداد، مجلد 27، 2012 .

- زعبي عمار، الحق في العدول عن التعاقد ودوره في حماية المستهلك، مجلة المفكر،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خضير بسكرة؛ العدد التاسع، الجزائر.

- محمد حازم عبد الستار، الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير غير منشورة،كلية القانون، جامعة الشرق الأوسط ، 2018، عمان ، الأردن.

- أ.د نسرين محاسنة،حق المستهلك في العدول عن التعاقد الإلكتروني: دراسة في ضوء قانون ، المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري مقارنة بالتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية ، العدد4العدد التسلسلي،24، السنة السادسة، 2018 .

المراجع الأجنبية:

- الموقع الرسمي لجريدة الاتحاد الأوروبيhttp://eur-lex.europa.eu

تاريخ التصفح 2020/09/3 : الساعة 19:15

- المواقع الإلكترونية الأخرى:https://www.mdrscenter.com ، تاريخ التصفح:2021/05/10، الساعة 00.30

القوانين:

- قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم18-05 لعام 2018
- التوجيه الأوروبي للتجارة الإلكترونية: 2011/83/EU

التهميش

[1]- جميخم ، محمد، الحماية الجنائية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية،رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد،تلمسان، 2016-2017، الجزائر، ص2

[2] - د.آلاء يعقوب يوسف النعيمي، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، مجلد 18، العدد 14، 2005، ص1

[3]- جاء هذا التوجيه معدلا لتوجيهات سابقة من اهمها التوجيه الأوروبي EU/ 97 لعام 1997 الخاص بحماية المستهلك الإلكتروني في التعاقد عن بعد وتم الغاؤه بصدور نصوص التوجيه الأوروبي في 2011/20/25.انظر موقع الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي: http://eur-lex.europa.eu

[4]- محمد حازم عبد الستار، الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2018،عمان ، الأردن.،ص 4

[5] -المصدر السابق، ص90.

[6] - د.حجازي محمد، الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد وتطبيقاته على العقود الإلكترونية وضمانات المستهلك مجلة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثامن ، 2013، ص240

[7]- د. علي عبد الصاحب، حماية المستهلك في التعاقد عن بعد، مجلة العلوم القانونية، مجلد 27، جامعة بغداد، 2012 – ص28

[8] - المصدر السابق، ص29

[9] - بن جديد، فتحي،حماية حق الخصوصية أثناء التعاقد عبر الإنترنت، مجلة القانون، معهد العلوم القانونية والإدارية المركز الجامعي، غليزان، الجزائر، العدد الثالث، يونيو، 2012.ص 265،ص266.

[10]-الموقع الرسمي لجريدة الاتحاد الأوروبي :http://eur-lex.europa.eu، عدد L 304/64

[11] - المصدر السابق

[12]- CHAPTER III ,CONSUMER INFORMATION AND RIGHT OF WITHDRAWAL FOR DISTANCE AND OFF-PREMISES CONTRACT

[13]- وهذا يعتبر من التأكيدعلى المعلومات الذي كان واردا بشكل أوضح في التوجيه الأوروبي لعام 97.

[14]- للمزيد انظر المادة 12 و13 من قانون التجارة الاكترونية الجزائري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، ص7.

[15]- ونظرا لأهمية هذا الامر؛ فقد أثيرت الزامية الوصف "الوسم" في حكم محكمة النقض رقم 04-10063الصادر في 01مارس 2005 :أن تضرر المستهلك نتيجة استعماله لمادة عندما لامست يديه وقدميه البناء الاسمنت التي تنتجها شركة البناء والخرسانة وقد تأسس الحكم طبقا لما جاء في المادة L111 من قانون المستهلك الفرنسي، حيث جاء وفقا للنص أنّه على أي بائع مهني للسلع أو الخدمات قبل الدخول في العقد مع المستهلك، تقديم ووضع كل البيانات والخصائص الأساسية للسلعة أو الخدمة أمامه حتى يكون على دراية ومعرفة. Cour Cassation, chambre (1) civile, N° 04-10063, 01 Mars 2005. قرار مشار اليه في : بن سالم مختار، واجب الإعلام كآلية لحماية المستهلك، رسالة دكتوراه ،جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر2017-2018، ص227.

[16] - للمزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع أنظر:سهام قارون، التزام المورد الالكتروني بحماية المعطيات الشخصية للمستهلك في القانون رقم18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 2، المجلد7، 2020 ، ص1013.

[17] -بن جديد، فتحي،حماية حق الخصوصية أثناء التعاقد عبر الإنترنت، مصدر سابق، ص 272.

[18] -إعداد وترجمة :د.حقوقي، مصطفى عبيد، موسوعة العلوم القانونية، مركز البحوث والدراسات متعدد التخصصات، الطبعة الأولى، 2018. منشور على الموقع الالكتروني:https://www.mdrscenter.com

[19]- الاء يعقوب، مصدر سابق.ص39

[20]- زعبي عمار، الحق في العدول عن التعاقد ودوره في حماية المستهلك، مجلة المفكر،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خضير بسكرة؛ العدد التاسع، ص123 .

[21]-المصدر السابق، ص124.

[22]- د .اكرم فاضل ود .طالب محمد ، خصوصية الوسائط الالكترونية في ابرام عقود بيوع البضائع الدولية، 2010 ، مجلة كلية الحقوق – جامعة النهرين، المجلد 12، العدد(1)، ص89

[23] -كما فعل المشرع القطري في المادة (7/55) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية رقم 16 لسنة 2010

[24] -أ.د. نسرين محاسنة: حق المستهلك تّمي العدول عن التعاقد الإلكتروني :دراسة في ضوء قانون لّعاملات والتجارة الإلكترونية القطري مقارنة بالتوجيه الأوروبي لحقوق لّستهلك، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية،العدد 4السنة السادسة، العدد التسلسلي24، ديسمبر، 2018 ، ص195

[25] - المادة 13: إلتزامات التاجر في حالة الانسحاب:

1- يجب على التاجر أن يسدد جميع المبالغ المستلمة من المستهلك ، بما في ذلك ، إن أمكن ، تكاليف التسليم دون تأخير لا مبرر له وعلى أي حال في موعد لا يتجاوز 14 يومًا من اليوم الذي يتم فيه إبلاغه بقرار المستهلك بالانسحاب من العقد وفقا للمادة 11.

.بصرف النظر عن الفقرة 1 ، لا يتعين على التاجر تسديد التكاليف الإضافية ، إذا اختار المستهلك صراحة نوعًا من التسليم غير النوع الأقل تكلفة من التسليم القياسي الذي يقدمه التاجر.ف 2 م13

كما ورد في الفقرة الاولى من المادة 14 أنه ما لم يعرض التاجر أن يجمع البضاعة بنفسه ، يجب على المستهلك أن يرسل البضاعة أو يسلمها إلى التاجر أو إلى شخص مخول من قبل التاجر لاستلام البضاعة ، دون أي تأخير لا موجب له وفي أي حال في موعد لا يتجاوز 14 يومًا من اليوم الذي يبلغ فيه قراره بالانسحاب من العقد إلى التاجر وفقًا للمادة 11. ويتم استيفاء الموعد النهائي إذا قام المستهلك بإعادة البضاعة قبل انقضاء فترة 14 يومًا.

[26] -قرار مشار اليه في:أ.د. نسرين محاسنة: حق المستهلك تّمي العدول عن التعاقد الإلكتروني :دراسة ً ضوء قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري مقارنة بالتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك، مصدر سابق، ص216