



مذكرة بعنوان:

حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية

مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في تخصص: قانون أعمال

إشراف الأستاذة: جامل صباح

إعداد الطالبتين:

- بشاني ملاك

- خريسي شبيلة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الهيئة المستخدمة	الصفة
هماش لمين	أستاذ محاضر "أ"	الشاذلي بن جديد - الطارف	رئيسا
جامل صباح	أستاذ محاضر "أ"	الشاذلي بن جديد - الطارف	مشرفاً ومقرراً
بليدي دلال	أستاذ محاضر "أ"	الشاذلي بن جديد - الطارف	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



Minister de L'enseignement Supérieur
Et de La Recherche Scientifique
Université el tarf
Faculté de Droit et des Sciences Politiques
Département de Droit

القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد المتطقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية

أنا الممضي أدناه،

السيد (ة): بشاذلي بن جديد

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 415 7096 21

الصادرة بتاريخ: 2025.08.31

عن دائرة: لوحات

المسجل بقسم: الحقوق والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج ماستر

عنوانها: حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية

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

التاريخ: 15 جوان 2026

إمضاء الممضي

BM

شكر وعرفان

نهدي ثمرة جهدنا هذا إلى من وصلت نصائحه إلى الآفاق وتسربت إرشاداته إلى الأعماق.

إلى من تحمّل مسؤولية الإشراف علينا ورصعت باسمها بحثنا وتولت بعد المولى عزّ وجلّ بالتوجيه والمساعدة إلى الأستاذة المشرفة
"جامل صباح".

التي نتمنّى لها كل النجاح والتوفيق، أدامها الله إلى كافة الأساتذة وكل الذين امتدت أيديهم لمساعدتنا.

إهداء

بعد ذكر حبيب الله محمد قال تعالى: «وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين
إحسانا»

أهدي ثمرة جهدي وعمارة فكري إلى:

من أحمل اسمه بكل فخر والدي الغالي "مراد"

إلى ملاكي في الحياة، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى

أغلى الحبايب أُمي الحبيبة "وهيبة"

إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إخوتي "ياسر، هاجر، حسن"

إلى من تذوقت معها أجمل اللحظات صديقتي بشاني ملاك،

"خريسي شبيلة"

إهداء

إلى شمس نهاري وقمر ليلي التي يجلو معها مرّ الأيام والتي تجعلني أعيش
باطمئنان وسلام إلى من تغمرني بالحب أمي الغالية رحمها الله "نجاة"
أهدي ثمرة جهدي إلى الذي وهبني الأمل في الحياة، إلى المصباح الذي يضيء
دربي إلى أبي الغالي "سعيد"
إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إخوتي "غزلان، ميسم، يحيى"
إلى من كان عونًا وسندا في هذا الطريق، لصاحب الشدائد والأزمات، إلى
من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة رفيق الدرب "محمد فاروق"
"بشاني ملاك"

مقدمة

تعدّ التجارة الإلكترونية واحدة من أبرز التحولات الاقتصادية والتقنية التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة، حيث أحدثت ثورة حقيقية في نمط المعاملات التجارية وبنية الأسواق. وفي الجزائر، شهد هذا النمط الجديد من التجارة نمواً متسارعاً مدفوعاً بانتشار الإنترنت، وتطور وسائل الدفع الإلكتروني، وتغير السلوك الشرائي للمواطن الجزائري. ومع ذلك، فإن هذا الفضاء الرقمي، رغم ما يوفره من مزايا وسرعة، ينطوي على مخاطر جمة تهدد الطرف الضعيف في العلاقة العقدية وهو المستهلك الإلكتروني، الذي يجد نفسه مواجهاً لغياب المعايير المادية للسلع، ومخاطر الغش التجاري، والقرصنة، وضياع البيانات الشخصية، ومن هنا، برزت ضرورة توفير حماية قانونية صارمة ومكيفة للبيئة الرقمية.

واكب المشرع الجزائري التطورات الاقتصادية وحماية المستهلك عبر ترسانة قانونية تطورت بشكل تدريجي لتستوعب في النهاية خصوصية الفضاء الافتراضي، فصدر القانون رقم 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية الذي شكّل اللبنة الأولى لضبط العلاقات بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، حيث ركز على الشفافية، ونزاهة المعاملات، ومنع الممارسات التدليسية والمنافسة في السوق التقليدية. ثم جاء القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ليعزز المنظومة الحمائية بشكل مباشر، حيث وضع القواعد العامة لضمان أمن المنتجات والخدمات، وفرض التزامات صارمة على المتدخلين كالالتزام بالإعلام، والضمان، والخدمة ما بعد البيع، مع تجريم كافة أشكال الغش، وهي مبادئ تظل سارية ومكملة للحماية الافتراضية.

وفي مرحلة أكثر تطوراً تم إصدار القانون رقم 18-05 التجارة الإلكترونية (قانون رقم 18-05 المؤرخ في 2018 الذي يعتبر القفزة النوعية والتشريع المتخصص؛ حيث أفرد المشرع من خلاله إطاراً قانونياً متكاملًا للمعاملات الرقمية، وحدد بدقة التزامات المورد الإلكتروني، وحقوق المستهلك كالحق في التراجع، وحماية بياناته الشخصية، وضبط آليات الدفع والتوصيل.

أهمية الموضوع:

تكمن أهمية هذه الدراسة في شقين: هما الشق النظري ويتمثل في معرفة مدى مواكبة النصوص القانونية الجزائرية للتسارع الرهيب في التكنولوجيا الرقمية، ومحاولة سد الثغرات القانونية بين القواعد التقليدية وحاجيات التجارة الافتراضية. والشق العملي الذي ينعكس في تقديم قراءة تحليلية تخدم المستهلك لمعرفة حقوقه، وتوجه المتعاملين الاقتصاديين للالتزام بالضوابط، وتقديم مقترحات لآليات الرقابة وقمع الغش الإلكتروني.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تشخيص واقع المنظومة القانونية الحمائية للمستهلك الإلكتروني في الجزائر، وإبراز مدى فعالية قانون 05-18 مقارنة بالقوانين السابقة 03-09 و 02-04 في توفير أمان رقمي حقيقي.

أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لهذا الموضوع إلى دوافع موضوعية وأخرى ذاتية:

- **الأسباب الذاتية:** وترتد إلى الرغبة في البحث في حقل قانوني حديث ومتجدد يربط بين القانون والتكنولوجيا.

- **الأسباب الموضوعية** ترجع للطفرة الهائلة في عقود الاستهلاك الإلكتروني بالجزائر، وزيادة النزاعات الناشئة عنها، فضلا عن الحاجة الملحة لتقييم النص القانوني رقم 05-18 بعد مرور سنوات على تطبيقه.

مناهج البحث :

تم الاعتماد في هذا البحث على **المنهج الوصفي التحليلي** لوصف النصوص القانونية الخاصة بالممارسات التجارية، وقمع الغش، والتجارة الإلكترونية، وتحليل مضمون المواد والالتزامات الواردة فيها.

الإشكالية:

تطرح الإشكالية الرئيسية لهذا البحث في السؤال التالي: ما هي الحماية المقررة للمستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، من خلال التدرج التشريعي الجزائري وصولاً إلى القانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية؟

وسعياً للإجابة عن الإشكالية المطروحة، ارتأينا تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين؛ **الفصل الأول:** بعنوان الإطار المفاهيمي وقد خصص له مبحثين المبحث الأول لبيان ماهية التجارة الإلكترونية والمستهلك الإلكتروني، أما المبحث الثاني فيعالج الإطار القانوني لحماية المستهلك في ظل التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال دراسة النصوص القانونية المنظمة للتجارة الإلكترونية، لا سيما القانون 05-18 والقانون 04-02، إلى جانب إبراز الجهات المكلفة بحماية المستهلك، والمتمثلة في وزارة التجارة وترقية الصادرات، وجمعيات حماية المستهلك، ودور القضاء في تحقيق هذه الحماية.

- **الفصل الثاني:** بعنوان آليات حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، حيث يعالج فيه مبحثين المبحث الأول الحماية الوقائية، في حين يعالج المبحث الثاني الحماية العلاجية التشريعية والقضائية للمستهلك الإلكتروني،

الفصل الأول :
الإطار المفاهيمي للدراسة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في التكنولوجيا من مختلف المجالات، خاصة المجال التجاري حيث أصبحت المعاملات تتم بوسائل الكترونية حديثة عبر شبكة الانترنت مما أدى إلى ظهور التجارة الالكترونية وقد ساهم هذا التطور في تغيير أساليب البيع والشراء التقليدية وخلق بيئة رقمية جديدة تجمع بين التاجر والمستهلك دون التقييد بالمكان والزمان. ويظهر هذا النوع من المعاملات برز مفهوم المستهلك الالكتروني باعتباره الطرف الذي يتعاقد الكترونياً للحصول على السلع ولإيضاحه أكثر ارتأينا في فصلنا هذا إلى مبحثين نتطرق إلى مفهوم التجارة الالكترونية (المبحث الأول)، أما (المبحث الثاني) سنتطرق إلى مفهوم التجارة الالكترونية.

المبحث الأول : ماهية التجارة الالكترونية والمستهلك الإلكتروني

يعد مصطلح التجارة الالكترونية مصطلحاً جديداً في عالم الاقتصاد ظهر مع انتشار الانترنت في بداية التسعينات من القرن العشرين فهي أحد مواضيع مع يعرف بالاقتصاد الرقمي economic والذي يقوم على حقيقتين هما: التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات في عصر الحوسبة والاتصال دوراً أساسياً في الوجود الواقعي والحقيقي للتجارة الإلكترونية باعتبارها تعتمد على الحوسبة والاتصال⁽¹⁾

فهي تمثل نمطاً جديداً من الأنشطة التجارية يتم عن بعد دون الحاجة إلى التواجد المادي للأطراف مما يميزها عن التجارة الالكترونية⁽²⁾ وقد ساهم هذا التطور في ظهور فاعل جديد في العلاقات التجارية وهو المستهلك الإلكتروني مما استدعى إلى البحث عن مفهوم التجارة الالكترونية (المطلب الأول) ومفهوم المستهلك الإلكتروني في (المطلب الثاني).

¹ - عدنان بن صالح حسني عمارين، الأصول القانونية للتجارة الدولية، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية بيروت، ص 138.

² - عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للتجارة الالكترونية دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2002، ص 15.

المطلب الأول : مفهوم التجارة الالكترونية

التجارة الالكترونية هو مفهوم جديد يشرح عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الأنترنت. هناك عدة وجهات نظر من أجل مفهوم هذه الكلمة :

في حين أن الخدمات تعرف التجارة الالكترونية بأنها أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدرء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال الخدمة⁽¹⁾ وسوف نتناول في هذا المطلب فرعان: تعريف التجارة الالكترونية (الفرع الأول) ثم نتطرق إلى أنواع التجارة الالكترونية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف التجارة الالكترونية

يوجد العديد من المفاهيم المحددة للتجارة الإلكترونية ليس هناك تعريف محدد لحد الآن ذلك بسبب تعدد الجهات والمنظمات الدولية المعرفة.

تناولت منظمة التجارة العالمية الالكترونية من زاوية كونها عملية إنتاج وتوزيع وبيع وترويج المنتجات من خلال شبكة اتصال ومن ثم سهل هذا التعريف جميع الأنشطة عن العلاقات ذات الطابع التجاري من توريد أو بيع أو اتفاق أو تمثيل تجاري أو وكالة العمولة⁽²⁾.

كما عرفها التوجيه الصادر عن البرلمان الأوروبي رقم جوان 2000 وذلك بأنها كل شكل من أشكال الاتصال تستهدف تسويق بصورة مباشرة أو غير مباشرة بضائع أو صور مشروع أو منظمة أو شخص مباشر نشاط تجاري أو صناعي أو حرفي أو يقوم بمهنة منظمة. وهي أيضا تلك التجارة التي تشمل على ثلاثة أنواع مختلفة من الصفقات التي تتمثل في تقديم خدمات الانترنت والتسليم

¹ - نوال عبد الكريم الأشهب، التجارة الالكترونية، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 11.

² - المرجع نفسه، ص 11.

الالكتروني للخدمات أي تسليم المنتجات الخدمية للمستهلك في شكل معلومات رقمية واستخدام الانترنت كقناة لتوزيع الخدمات⁽¹⁾.

كما عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فتشير الى ان التجارة الالكترونية تشمل جميع اشكال المعلومات التجارية التي تمتد بين الشركات والافراد التي تقوم على اساس التبادل الإلكتروني سواء كانت مكتوبة او مرئية او مسموعة هذا بالإضافة الى شمول الاثار المترتبة على عملية تبادل البيانات و المعلومات التجارية الكترونيا ومدى تأثيرها على المؤسسات والعمليات التي تدعم وتحكم الانشطة التجارية⁽²⁾

وحسب القانون الجزائري فان التجارة الالكترونية تعبر عن النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح او ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد من مستهلك إلكتروني عن طريق الاتصالات الالكترونية⁽³⁾.

الفرع الثاني : أنواع التجارة الالكترونية

تعددت انواع التجارة الالكترونية لتشمل معاملات تتم بين المؤسسات، أو بين المؤسسة والمستهلك أو حتى بين الأفراد والإدارات العمومية، وهو ما ساهم في توسيع النشاط التجاري الالكتروني وتزايد أهميته الاقتصادية والقانونية ومن أهم أنواع التجارة الالكترونية ما يلي:

التجارة الالكترونية بين منشآت الأعمال B2B :

هذه الصورة تتمثل في القيام منشأة باستعمال الشبكة للحصول على طلباتها من منشأة اخرى واستلام الفواتير وإتمام عملية الدفع، ويقتصر التعامل في هذا النوع من التجارة على الشركة وعدد موردينها وزبائنها عن طريق الشفرة الموثقة بالإضافة إلى بطاقة الائتمان وعناوين عن شبكة الانترنت

¹ - كاملة بوعكة، حماية المستهلك الالكتروني جزئيا في ظل التجارة الالكترونية، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة - الجزائر، ع 1، جانفي 2002، ص18.

² - المرجع نفسه، ص 332.

³ - ال قانون رقم 18 . 05 المؤرخ في 10 مايو سنة 2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية، ع 28 .

خاصة بالشركة، وتبلغ هذه نسبة حوالي 85 من إجمال التجارة الالكترونية سواء كان داخل الدولة أو بين الدول وذلك باستخدام تبادل الوثائق الالكترونية⁽¹⁾.

التجارة الالكترونية من الحكومة إلى الأعمال G2B :

وهي علاقة تربط مؤسسات الأعمال بالحكومة عن طريق تقديم الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال، أو العكس وهذا النوع يعتمد على عرض مشتريات الحكومة عبر شبكات الانترنت، وتقوم الشركات بتقديم عروض البيع وأسعار طلب المشتريات للحكومة الالكترونية بواسطة الانترنت، وهذا النوع من التجارة الالكترونية يسهل العمل وينتج عنه نوع من الشفافية في التعامل، لاسيما طلبات المشتريات ومناقصات الحكومة⁽²⁾.

بين وحدات أعمال ومستهلك ويطلق عليها التسوق، ويتم التعامل بين وحدات الأعمال والمستهلكين، كما تعتبر من أبسط التعاملات من حيث عرض السلع المراد بيعها، كما انها تتيح للمستهلكين خيارات كثيرة في عملية الدفع، كما تسهم عملية البيع ولا سيما أن المستهلك يطلع عل السلع المعروضة أو الخدمات دون عناء التنقل إلى الوحدة أو المتجر مع إمكانية الاطلاع على الثمن وكيفية توصيل السلع وطرق الدفع⁽³⁾ مجلة مدخل مفاهيمي للتجارة الالكترونية ومتطلباتها. التجارة الالكترونية من المستهلك إلى المستهلك (C2C) تتمثل في التعاملات التجارة الالكترونية التي تتم بين المستهلكين الأفراد وبعضهم على شبكة الانترنت بين مستهلك بائع ومستهلك مشتري⁽⁴⁾

1 - تباي أمل، مرعند سعيدة، واقع مستقبل التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية او تجارة دولية، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، ص 8.

2 - حجاج مصطفى، محاضرات في التجارة الإلكترونية، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مائة وتجارة دولية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، 2022-2023، ص 35.

3 - العمري سليمة، مدخل مفاهيمي للتجارة الالكترونية متطلباتها ومواقفها، مجلة دراسات انسانية واجتماعية، علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي ع1، 2024، ص12.

4 - حجاج مصطفى، مرجع السابق، ص 35.

التجارة الالكترونية بين المستهلك والادارة المحلية C2G :

هذا النوع حديث النشأة مقارنة بالأنواع السابقة، ولكن هناك توقعات بأن توسع الحكومات التعامل الالكتروني ليشمل مجالات أخرى مثل مدفوعات الضرائب أو مدفوعات الخدمات الاجتماعية⁽¹⁾

المطلب الثاني: مفهوم المستهلك الالكتروني

نتيجة للثورة التكنولوجية التي ظهرت في منتصف القرن العشرين نشأت مشكلة حماية المستهلك، حيث أن الأخير هو الحلقة الضعيفة في العلاقة التعاقدية مع العميل الذي يتمتع بكامل قوته اذا كانت المعاملات الالكترونية التي تنشأ بين العامل والمستهلك بأشكالها المختلفة سواء كانت تقليدية أم إلكترونية ما هي إلا انعكاس لآليات الإنتاج والتوزيع الاقتصادي التي تعتبر فيها دليلا على متطلبات الموجود الاقتصادي والحياة الاجتماعية ومدى تأثيرها بالتقنيات السائدة في محيطها⁽²⁾.

وسوف نتناول في هذا المطلب فرعان : تعريف المستهلك الالكتروني الفرع الأول، ثم نتطرق إلى خصائص المستهلك الالكتروني الفرع الثاني.

الفرع الأول: تعريف المستهلك الالكتروني

رغم أن مصطلح المستهلك الالكتروني يعد من أهم أقدم المصطلحات استخداما سواء في الدراسات القانونية أو التجارية أو الإقتصادية، إلا أنه أثار جدلا فقهيًا واسعًا حول تحديد معناه، إضافة إلى ظهور أنماط جديدة لطرق الاستهلاك الإلكتروني التي طرحت مصطلح المستهلك الالكتروني⁽³⁾.

1 - تباني أمل، مرعمد سعيدة، المرجع السابق، ص 9.

2 - بن شلي جحيقة، بوقجار إيمان حماية المستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون الاعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج 2022 . 2023، ص 7.

3 - زوزو هدى، آليات حماية المستهلك من مخاطر التعاقد الالكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خيضر. بسكرة، العدد الرابع أبريل 2017، ص 3.

أولاً: التعريف التشريعي للمستهلك الإلكتروني

القانون في المادة 03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش منه بأنه: كل شخص طبيعي ومعنوي لا تعني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي⁽¹⁾. من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية خاصة بشخص آخر متكلف به.

كذلك عرفه المشرع الجزائري للمستهلك الإلكتروني بالقانون عرف بأنه: كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بفرض الاستخدام النهائي⁽²⁾.

ما تجدر الإشارة إليه أن المشرع الجزائري في ظل القانون أسقط العبارة: من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان متكلف به هي العبارة التي أتى بها القانون 09 03 عند تعريفه للمستهلك. من هنا فإن المشرع في القانون 18 05 وسع من مفهوم المستهلك الإلكتروني، إذ يمكن أن يكون شخص طبيعي أو معنوي يطلب اقتناء سلعة أو خدمة بشرط أن يكون مجرد من كل طابع مهني⁽³⁾.

ثانياً: التعريف الفقهي للمستهلك الإلكتروني

يعرف أصحاب الاتجاه الضيق المستهلك على أنه الشخص الذي يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية، ويخرج من ذلك كل من يبرم التصرفات لأغراض المهنة أو الحرفة كما يعرفون المستهلك بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يبرم عقدا لتلبية احتياجاته الشخصية والعائلية ولا تدخل في نطاق تجارته⁽⁴⁾.

1 - قانون رقم 09. 03 المؤرخ في 29. 0. 1430 ، الموافق 25 فبراير سنة 2009، يتضمن حماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية ع15.

2 - القانون رقم 18. 05، المتعلق بالتجارة الإلكترونية المصدر السابق، ص12.

3 - تمود عمار، وبن سالم الياس، البات حماية المستهلك الإلكتروني، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر حقوق، تخصص اعلام الي انترنت ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الابراهيمى - برج بوعرييج ، 2023.2024 ، ص11.

4 - رزيق خليل، طيري علي، أليات حماية رضا المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر حقوق، تخصص قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الابراهيمى برج بوعرييج 2021. 2022 ص 9.

وفقا لهذا المعنى، فالمستهلك هو ذلك الشخص الذي يبرم عقودا مختلفة من شراء وإيجار وغيرها، من أجل توفير ما يحتاج إليه من سلع ومواد وخدمات وأغذية وأدوية لإشباع حاجاته الضرورية دون أن يكون له نية المضاربة بهذه الأشياء عن طريق إعادة تسويقها كما هو الحال بالنسبة للمنتج أو الموزع دون أن تتوفر هذه الأشياء وإصلاحها، اتجاه أغلب الفقه التي تبني الاتجاه الضيق بهدف استبعاد الشخص الذي يتعاقد لأغراض مهنية، من نطاق الحماية المقررة للمستهلك وقصر الحماية على من يتعاقد لأغراض شخصية أو عائلية، فأساسا هذه الحماية هو كلام التكافؤ بين المهني والمستهلك بسبب ضعف الأخير مما يستوجب ضرورة حماية لبناء الثقة وتأسيس علاقة عقدية⁽¹⁾.

فجادل بعض الفقهاء بضرورة اتخاذ مفهوم أوسع للمستهلك ليشمل أشخاصا آخرين، لذلك يعرفه البعض بشكل أكثر شمولاً على أنه أي شخص يتعاقد بغرض التملك. يعرفها آخرون على أنه استخدام المال أو الخدمة، الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يبرم تصرفا قانونيا⁽²⁾.

وهناك اتجاه آخر في الفقه يميل إلى توسيع مفهوم المستهلك لأغراضه الشخصية أو لأغراضه المهنية، كالطبيب الذي يشتري أجهزة طبية أو التاجر الذي يجهز محله⁽³⁾.

من خلال ما تقدم أن قانون الاستهلاك وجد من أجل توفير الحماية للمستهلك باعتباره طرفا ضعيفا في العلاقة التعاقدية في مواجهة المهني لذلك لا يمكن اعتبار المهني مستهلكا إذا تعاقد لأغراض مهنية تدخل في مجال تخصصه، لكن يمكن اعتباره كذلك إذا تعاقد بغرض إشباع أغراضه الشخصية والعائلية أو لأغراض مهنية، حيث أن المهني إذا أبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام السلعة أو الخدمة في أغراض شخصية أو أغراض مهنية خارج مؤهلاته المهنية⁽⁴⁾.

ثالثا: التعريف القضائي للمستهلك الإلكتروني

أن اصطلاح المستهلك الإلكتروني هو تغيير مستحدث ولا يختلف عن مفهوم المستهلك التقليدي إلا من حيث الأداة أو الوسيلة التي يستخدمها المستهلك للتعاقد عن بعد، وإذا كان

1 - رزيق خليل، طيري علي المرجع السابق، ص 9. 10

2 - بن شبلي جحيقة، المرجع السابق، ص 11.

3 - رزيق خليل طيري علي، المرجع السابق، ص 11.

4 - المرجع نفسه، ص 12.

المستهلك يعد في العلاقة التعاقدية التي تربط بينه وبين البائع هو الطرف الضعيف، كان من الواجب أن يتدخل المشرع بنصوص آخر حمايته، شريطة أن تكون هذه الحماية فعالة وموضوعية وحازمة وقابلة للتطبيق في البيئة الالكترونية⁽¹⁾.

الفرع الثاني: خصائص المستهلك الالكتروني

من خلال ما تم عرضه سابقا من نستخلص الخصائص الآتية: **التعاقد يتم الكترونيا** : عن طريق مختلف وسائل الاتصال والانترنت. **تنوع السلعة أو الخدمة** : احتياجات المستهلك غير مقصورة على مجال دون غيره أو سلعة دون أخرى قد تتوزع بين سلعة أو أخرى وقد تتنوع⁽²⁾.

المستهلك الالكتروني ينشط الحياة الاقتصادية : أن تواجد الثنائية القطبية الكونية الممثلة في وجود فائض مالي في جهة، وعجز مالي في الجهة المقابلة مع حيازتها لخبرات وقدرات متنوعة وسعي كل قطب تحقيق أهدافه لاستغلال الأموال الموجودة لدى الفئة الأولى والخبرات والتقنيات المتوفرة لدى الفئة الثانية في إطار القنوات الاستثمارية الموجودة أو الممكنة الابتكار تبعا لظروف هذه الحياة⁽³⁾.

من خلال ما تم عرضه سابقا من تعريفات حول المستهلك الالكتروني الاستخدام الشخصي للسلع والخدمات : لما حصل عليه المتعاقد من السلع والخدمات بغرض الاستخدام الشخصي أي ما يمكن ان يعتمد عليه في حاجته الذاتية، وبذلك يخرج من إطار المستهلك من يحصل على هذه السلع والخدمات بغرض إعادة تسويقها أو استهداف الربح من إعادة البيع أو دمجها مع غيرها أي امتداد الحلقة التعاقدية، فالمستهلك إذا هو من تنتهي عند مسار السلعة أو الخدمة الربحية⁽⁴⁾.

1 - الصادق عبد القادر حماية المستهلك الالكتروني في مجال الاختصاص القضائي الدولي، مجلة القانون والمجتمع، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار الجزائر، ع1، 2022، ص5.

2 - بن دنيدينة سعيد، بوعكاز عامر، سبل ووسائل حماية المستهلك الالكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي، مجلة البناء الاقتصادي، جامعة زيان عشور الجلفة. الجزائر ع2018، 1، ص9.

3 - زويير بو روح، حماية المستهلك الالكتروني ودوره في تطوير التسويق الالكتروني في مجال معاملات المالية المعاصرة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة، الجزائر، ع2، 2024، ص4،5.

4 - بن دنيدينة سعيد، بوعكاز عامر، المرجع السابق، ص9.

المبحث الثاني: الإطار القانوني لحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية

يتشكل البناء القانوني لحماية المستهلك الرقمي في الجزائر من نسيج تشريعي متداخل ومتعدد الأبعاد، يهدف في مجمله إلى إحاطة العملية الاستهلاكية بضمانات صارمة تمتد إلى قبل، وأثناء، وبعد إبرام العقد الإلكتروني، ويستند هذا الإطار المعقد على ثلاثة قوانين مفصلية تشكل في مجموعها النظام العام الاقتصادي الحمائي الذي لا يجوز الاتفاق على مخالفته. نتطرق للنصوص المنظمة للتجارة الإلكترونية (المطلب الأول)، ثم لدور الجهات المكلفة بحماية المستهلك (المطلب الثاني).

المطلب الأول: النصوص المنظمة للتجارة الإلكترونية

تتأسس الحماية القانونية للمستهلك في الفضاء الرقمي الجزائري على تدرج هرمي للمنظومة التشريعية، يبدأ بالقانون الخاص والمباشر المنظم للتجارة الإلكترونية، مروراً بالقانون الإطار لحماية المستهلك وقمع الغش، وصولاً إلى القواعد الضابطة لشفافية الممارسات التجارية. إن هذا التداخل التشريعي يضمن سد أي فراغ قانوني قد يستغله الموردون للتهرب من التزاماتهم.

الفرع الأول: القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية

شكل صدور القانون رقم 05-18 المؤرخ في 10 مايو 2018¹ نقلة نوعية في التنظيم القانوني للأسواق الرقمية في الجزائر، يهدف هذا القانون بالأساس إلى إضفاء الموثوقية والأمن القانوني على المبادلات الإلكترونية، مع التركيز بشكل خاص على حماية المستهلك الذي يُعد الحلقة الأضعف في مسار العقد الإلكتروني، وذلك لمواجهة تعقيدات التعاقد عن بعد وصعوبة الإثبات واحتمال التضليل والغرر².

أولاً: الالتزام بالإعلام المسبق وتحديد الهوية

أرسى القانون 05-18 قواعد صارمة تسبق مرحلة التعاقد النهائي، حيث فرض على المورد الإلكتروني التزاماً قانونياً بتحقيق نتيجة يتمثل في "الالتزام بالإعلام"، يهدف هذا الالتزام إلى تنوير

¹ - القانون رقم 05-18 مؤرخ في 10 ماي 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، المصدر سبق ذكره.

² - بوقطة فاطمة الزهراء، "الالتزام ما قبل التعاقد بالاعلام في ظل القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية: أي حماية للمستهلك الإلكتروني"، مجلة القانون والمجتمع (تصدر عن جامعة أدرار)، المجلد 13، العدد 1، 01-06-2025، ص 121.

بصر وبصيرة المستهلك، وإخراجه من حالة الجهل بخصائص المنتج والخدمة، وقد أوجب المشرع تحديد هوية "المورد الإلكتروني" بدقة تامة قبل الشروع في أي معاملة، بما يشمل اسمه التجاري، عنوانه الفعلي، ورقم سجله التجاري، ورقم تعريفه الجبائي، لضمان عدم تخريبه من المسؤولية القانونية ولتمكين السلطات من توثيق وتسجيل هذه التعاقدات حماية للمستهلك من المتاجر الوهمية، ويجب أن تقدم هذه المعلومات بطريقة واضحة، مقروءة، ومفهومة للمستهلك العادي¹.

ثانيا: ضبط الإشهار الإلكتروني ومكافحة التضليل الاقتحامي

أدرك المشرع الجزائري خطورة التسويق الرقمي المفرط، فعرف الإشهار الإلكتروني في المادة 6 من القانون 05-18 بأنه: "كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع سلع أو خدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية"، ولمواجهة طغيان الدعاية المضللة والرسائل الاقتحامية (Spam) التي تنتهك خصوصية المستهلك وتؤثر على إرادته الحرة، أوجب المشرع في المادة 32 على المورد الإلكتروني وضع "منظومة إلكترونية" تسمح لكل شخص بالتعبير عن رغبته الصريحة في عدم تلقي أي إشهار مستقبلي، وذلك دون تحمل أي أعباء مالية أو المطالبة بتقديم مبررات، مع إلزامه بتسليم وصل استلام إلكتروني في غضون 24 ساعة يؤكد تلبية رغبة المستهلك².

ولضمان فاعلية هذا النص وعدم بقاءه حبراً على ورق، تدخل المشرع بصرامة فافرض عقوبات مالية رادعة؛ حيث نصت المادة 40 من ذات القانون على عقوبات تتراوح بين 50.000 دج و 500.000 دج على كل مورد يخالف أحكام الإشهار والتواصل وحماية المعطيات (المواد 30، 31، 32، 34)، مع احتفاظ الضحايا بحقوقهم الكامل في اللجوء إلى القضاء للمطالبة بالتعويض المادي والمعنوي عن الأضرار الناجمة عن هذا الإزعاج الرقمي³.

¹ - خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية (دراسة مقارنة)، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007، ص ص 112، 180.

² - بوزكري إنتصار، بوضياف عبد الرزاق، "ضوابط الإشهار الإلكتروني في ظل القانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني (تصدر عن جامعة بجاية)، المجلد 13، العدد 2، 2022، ص ص 108، 114.

³ - المرجع نفسه، ص 114.

ثالثا: تكريس "حق العدول" كآلية حماية استثنائية

يُعد "حق العدول" أو حق التراجع من أهم المستحدثات القانونية وأقواها في القانون 05-18 لحماية المستهلك في البيئة الرقمية، ويمنح هذا الحق المستهلك مكنة قانونية للتراجع عن العقد المبرم عن بعد، وإلغاء العملية الشرائية خلال مهلة زمنية محددة قانونا، دون الحاجة لتقديم أي مبررات، ودون التعرض لأي غرامات مالية أو جزاءات تعاقدية، وتبرز العلة القانونية والمنطقية لهذا الحق في تعويض المستهلك عن الانعدام المادي للمعانة؛ فالمستهلك الإلكتروني لا يرى السلعة ولا يلمسها ولا يجربها إلا بعد استلامها، مما يجعله عرضة لاقتناء منتجات لا تتوافق مع توقعاته أو تختلف عن الصور المعروضة¹.

علاوة على ذلك، يمثل حق العدول أداة تشريعية فعالة لتخليص المستهلك من ضغط التأثير النفسي للإعلانات الإلكترونية المفاجئة التي تدفع نحو الاستهلاك المندفع، ويُعد هذا الحق خروجاً استثنائياً وتقييدا صريحا للقاعدة المدنية التقليدية "العقد شريعة المتعاقدين"، حيث غلب المشرع مصلحة الطرف الضعيف حماية لرضائه، جاعلا من العقد الإلكتروني عقدا غير بات وموقوفا على انقضاء مهلة العدول².

رابعا: المسؤولية المدنية والجزائية للمورد الإلكتروني

لم يكتف المشرع الجزائري بوضع قواعد توجيهية، بل أقر في القانون 05-18 نظام مسؤولية مدنية مشددة تقع على عاتق المورد الإلكتروني، فقد تم تكييف التزام المورد بتسليم المبيع (سواء كان سلعة مادية أو خدمة رقمية) على أنه "التزام بتحقيق نتيجة" وليس مجرد التزام ببذل عناية، هذا التوجه التشريعي بالغ الأهمية، فهو يعفي المستهلك الرقمي من العبء الثقيل لإثبات خطأ المورد أو تقصيره؛

¹ - جامع مليكة، "حق العدول عن العقد كآلية مستحدثة لحماية المستهلك الإلكتروني"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات (تصدر عن جامعة غرداية)، المجلد 13، العدد 01، 2020، ص ص 453-456.

² - ينظر: محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن: دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2006، ص 120.

إذ يكفي للمستهلك إثبات عدم تحقق النتيجة ، كعدم استلام السلعة في أجل المتفق عليه، أو استلامها معيبة، أو استلام سلعة مغايرة، لتقوم مسؤولية المورد المدنية وتوجب التعويض¹.

ومع ذلك، تكشف الدراسات التحليلية عن وجود فجوة بين الحماية المقررة نظريا والواقع التطبيقي، حيث يواجه المستهلك تحديات جمة تتعلق بصعوبات الإثبات التقني، وحالات الإعفاء من المسؤولية (مثل القوة القاهرة أو خطأ الغير) التي قد تصاغ بعبارات فضفاضة يستغلها الموردون للتهرب من التزاماتهم، ويؤكد الفقه المتخصص في هذا الإطار على تعقيدات الإثبات المتعلقة بتحديد زمان ومكان إبرام العقد عبر الوسائط الرقمية كالبريد الإلكتروني، حيث يُعتد عادة بلحظة وصول رسالة القبول إلى خادم (Server) الموجب وفقا لقواعد الأونسيترال (لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي UNICITRAL) النموذجية، وهو أمر يتطلب خبرة تقنية عالية لإثباته أمام المحاكم².

الفرع الثاني: القانون 03-09 في حماية المستهلك وقمع الغش

يمثل القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش³ (والمعدل والمتمم بالقانون رقم 09-18) الركيزة الأساسية، واللبنة الأولى، والإطار المرجعي الشامل في التشريع الجزائري لحماية المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين، ورغم أن هذا القانون تمت صياغته في البداية لضبط التجارة الكلاسيكية، إلا أن قواعده آمرة ومتعلقة بالنظام العام، وبالتالي فهي تمتد بقوة القانون لتشمل كافة المعاملات التجارية، بما فيها التجارة الإلكترونية، لتشكل مظلة وقائية شاملة⁴. ويشير الفقه القانوني في هذا الصدد إلى أن هذا القانون قد استوعب تطور المفاهيم الاقتصادية، ووضع آليات دقيقة لتدخل الدولة بهدف قمع الغش التجاري وتأمين بيئة استهلاكية آمنة، سواء

¹ - رحالي سيف الدين، عباس فريد، "إلتزام المورد الإلكتروني بالتسليم المطابق للطلبية حماية للمستهلك الإلكتروني"، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية و السياسية (تصدر عن المركز الجامعي تيبازة)، المجلد 6، العدد 1، 2022، ص 427.

² - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 323.

³ - القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المصدر سبق ذكره.

⁴ - إبراهيم بن داود، قانون حماية المستهلك: وفق أحكام القانون رقم 9/3، دار الكتاب الحديث، ط1، الجزائر، 2013، ص 134.

كانت تلك البيئة واقعية أم افتراضية، ويتضمن هذا القانون التزامات جوهرية تقع على عاتق كل متدخل (مورد إلكتروني، مستورد، موزع)¹.

أولاً: إلزامية أمن المنتوجات وسلامتها ونظافتها

كرس المشرع الجزائري حق المستهلك في الحفاظ على صحته وسلامته الجسدية كأولوية مطلقة وحق أساسي يتفرع عن الحق في الحياة، وتنص المادة 4 من القانون 09-03 صراحة وبشكل قاطع على أنه: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك، احترام إلزامية سلامة هذه المواد، والسهر على ألا تضر بصحة المستهلك"، ويتوسع هذا المفهوم في سياق البيئة الرقمية والتجارة الإلكترونية ليفرض على منصات البيع والتوصيل الإلكتروني الالتزام التام باحترام شروط الحفظ، والنقل، وسلسلة التبريد للمواد الاستهلاكية التي تُباع عن بعد، كما تمنع المادة 5 وضع أو عرض مواد غذائية تحتوي على ملوثات كيميائية أو بيولوجية بكميات غير مقبولة تضر بالصحة البشرية، هذا الالتزام يشمل أيضاً الأغلفة والمواد الملامسة للأغذية أثناء عملية توصيل الطلبات الإلكترونية².

ثانياً: إجبارية المطابقة، الضمان، والخدمة ما بعد البيع

يلتزم المتدخل (المورد الإلكتروني) التزاماً صارماً بضمان مطابقة المنتوجات والخدمات المعروضة رقمياً للمواصفات القانونية والتنظيمية والمعايير العالمية (المادتين 11 و 12)، ولا تتوقف علاقة المورد بالمستهلك بمجرد تسليم السلعة، بل تمتد لتشمل مرحلة ما بعد البيع، فقد فرضت المواد من 13 إلى 16 من ذات القانون التزاماً حتمياً بتقديم الضمان القانوني والخدمة ما بعد البيع للمستهلك³. ويُشترط قانوناً ألا تقل مدة الضمان عن ستة (6) أشهر للمنتجات الجديدة، وثلاثة (3) أشهر للمنتجات المستعملة التي يتم تداولها عبر مواقع التجارة الإلكترونية. وفي البيئة الإلكترونية، يعني هذا

¹ - المرجع نفسه، ص 135.

² - للمزيد من التفصيل حول القواعد العامة لسلامة المواد الغذائية انظر: سليم سعداوي، حماية المستهلك (الجزائر نموذجاً)، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009، ص 45.

³ - علي فتاك، تأثير المنافسة على الالتزام بضمان سلامة المنتج، أطروحة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق، جامعة وهران، 2007، ص 88.

أن البائع الرقمي ملزم بتقديم شهادة ضمان واضحة وموثقة، ودليل استعمال محرر باللغة العربية (ولغة أخرى عند الاقتضاء)، والتكفل المجاني بصيانة وتصليح المنتجات التي تظهر بها عيوب خفية بعد البيع، بل وتوفير قطع الغيار اللازمة طيلة مدة الضمان¹.

ثالثا: الالتزام المسبق بالإعلام

أولى القانون 09-03 أهمية بالغة لحق المستهلك في الإعلام (المادتين 17 و 18)، حيث ألزم المورد بتقديم إفضاء كامل عن البيانات الجوهرية للمنتج عبر "الوسم" (طبيعة المنتج، تركيبه، تاريخ الصلاحية، بلد المنشأ، اسم الصانع)، وتبرز أهمية هذه القاعدة بوضوح في دراسات الفقه الأكاديمي، حيث تؤكد على أن حماية المستهلك تركز على حركة منظمة تهدف إلى تعريفه بحقوقه، وتلزم الموردين بإيضاح كافة المخاطر المرتبطة بالمنتج من خلال تحذيرات واضحة وكاملة ولصيقة بالمنتج، وهو ما يجب أن ينعكس بدقة في الوصف المعروض على المواقع الإلكترونية².

رابعا: الإطار الجزائي والردع القانوني لقمع الغش

لضمان فعالية هذه الالتزامات وحماية المستهلك من جشع بعض المتعاملين، اعتمد القانون 09-03 ترسانة عقابية رادعة جداً ضد الممارسات التضليلية والغش التجاري، فعلى سبيل المثال، نصت المادة 81 على تطبيق غرامات مالية مشددة تتراوح بين 500.000 دينار جزائري (خمس مائة ألف دج) و 1.000.000 دينار جزائري (مليون دج) على كل من يخالف الالتزامات المتعلقة بعرض القروض للاستهلاك، ولم يكتفِ المشرع بالغرامات، بل نصت المادة 82 على عقوبات تكميلية قاسية تتمثل في "مصادرة المنتوجات والأدوات وكل وسيلة أخرى استعملت لارتكاب المخالفات المنصوص عليها في هذا القانون"³، وتتضاعف أهمية هذه العقوبات التكميلية في مجال التجارة

¹ - إبراهيم بن داود، المرجع السابق، ص 88.

² - ينظر: بومحراث ليندة، "فاعلية القانون رقم 03 - 09 في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة"، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 3، العدد 6، 2014، ص 368 وما يليها.

³ - القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المصدر سبق ذكره.

الإلكترونية، حيث يمكن أن تشمل مصادرة الحواسيب، الخوادم (Servers)، وإغلاق المنصات الوهمية التي تسوق سلعاً مقلدة أو مغشوشة تشكل خطراً على الأمن الصحي للمستهلك¹.

الفرع الثالث: القانون 02-04 المتعلق بالممارسات التجارية

في مسعى حثيث لتنظيم بنية السوق وتطهيرها من الممارسات الاحتكارية والتضليلية، صدر القانون رقم 02-04 المؤرخ في 23 يونيو 2004، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية (والمعدل والمتمم بالقانون رقم 10-06)، يهدف هذا القانون إلى تحديد قواعد ومبادئ الشفافية والنزاهة التي يجب أن تحكم العلاقات بين الأعوان الاقتصاديين من جهة، وبينهم وبين المستهلكين من جهة أخرى، لضمان منافسة شريفة وحماية مصالح المستهلك، ويطبق هذا التشريع على نطاق واسع يشمل كافة نشاطات الإنتاج والتوزيع والخدمات، بغض النظر عن طبيعتها القانونية، مما يجعله درعاً واقياً للمستهلك الإلكتروني ضد الممارسات غير المشروعة في البيئة الرقمية².

أولاً: محاربة الممارسات التعاقدية التعسفية (عقود الإذعان)

تكتسي عقود التجارة الإلكترونية مثل اتفاقيات شروط الاستخدام، واتفاقيات النقر في الغالب الأعم طابع "عقود الإذعان"؛ حيث يتم إعداد العقد وصياغته سلفاً وبشكل أحادي من قبل المورد الإلكتروني، دون ترك أي مساحة حقيقية للمستهلك لمناقشة أو تعديل بنوده، فإما أن يقبل العقد برمته أو يرفضه برمته، وأمام هذا الخلل الفادح في التوازن التعاقدي، يبرز الدور الحيوي للقانون 02-04 الذي منع صراحة تضمين العقود "شروطاً تعسفية"³. ويُعرّف الشرط التعسفي قانوناً بأنه "كل بند أو شرط يخل بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد بوضوح لغير صالح المستهلك"⁴.

ويفصل الفقه القانوني المتخصص الآثار المدمرة لهذه الشروط، والتي غالباً ما تتضمن إعفاء المورد من مسؤولية التأخير في التسليم، أو مصادرة حق المستهلك في المطالبة بالتعويض، أو فرض محاكم

¹ - بلعروسي أحمد التيجاني ويوسفي أحمد، التشريع والتنظيم المتعلقان بحماية المستهلك، دار هومة، الجزائر، 2008، ص 210.

² - نادية فضيل، الممارسات التجارية في القانون الجزائري، ط1، بيت الأفكار، الجزائر، 2021، ص 15 وما يليها.

³ - القانون 02-04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، مصدر سابق.

⁴ - تنظر المادة الثالثة من المصبر نفسه، انظر أيضاً: عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك (دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون)، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2004، ص 161.

بعيدة جغرافيا لتعجيز المستهلك عن التقاضي، وتعتبر هذه الشروط، متى ثبتت، باطلة بطلانا مطلقا ولا يعتد بها قانونا¹.

ثانيا: تكريس مبدأ الشفافية والإعلام بالأسعار

ألزم الباب الثاني من القانون 04-02 البائع أو مقدم الخدمة الإلكترونية بإعلام المستهلك مسبقا، وبشفافية تامة، بأسعار السلع والخدمات وتعريفاتها وشروط البيع، عبر وسوم أو ملصقات أو أي وسيلة رقمية ظاهرة للعيان على واجهة الموقع الإلكتروني، ويشدد القانون على أن يمثل "السعر المعلن" المبلغ الإجمالي والنهائي الذي سيدفعه الزبون مقابل اقتناء السلعة أو الخدمة، شاملاً كافة الرسوم والضرائب، هذا المبدأ الجوهري يمنع منصات التجارة الإلكترونية من ممارسة أساليب "التضليل المالي" أو إخفاء التكاليف الإضافية (مثل تكاليف الشحن غير المبررة أو الضرائب المخفية) حتى اللحظات الأخيرة من عملية الدفع النهائي (Checkout)، مما يضمن للمستهلك حرية الاختيار المبنية على أسس مالية صحيحة².

ثالثا: تأطير الفوترة وحظر الممارسات التجارية غير النزهاء

ألزم القانون المتعاملين الاقتصاديين بضرورة إضفاء الشفافية على المعاملات من خلال إجبارية تحرير الفاتورة، أو ما يعادلها من سندات التسليم الإلكترونية والطلبات الموثقة (الفصل الثاني، المادة 5)، يعطي هذا الإجراء للمستهلك دليلا ماديا ورقما رسميا يمكن الاحتجاج به لاحقا في حالة النزاع أو عند المطالبة بتفعيل خدمات ما بعد البيع³.

وفي سياق متصل، تفصل المراجع الفقهية والأكاديمية بشكل دقيق أنواع البيوع والممارسات المحظورة التي يجرمها هذا القانون، والتي كثيرا ما تنتشر في البيئة الإلكترونية، ومنها: رفض البيع دون مبرر شرعي، البيع المتلازم أو المشروط (إجبار المستهلك على شراء سلعة أخرى للحصول على السلعة المطلوبة)، البيع الترويجي الكاذب، وممارسة أسعار غير شرعية، وتفرض على مرتكبي هذه الممارسات

¹ - المرجع نفسه، ص 163.

² - نادية فضيل، المرجع السابق، ص 112.

³ - المرجع نفسه، ص 152.

غير النزيهة عقوبات صارمة لضمان تطهير السوق الرقمي من التلاعبات¹. وفي الجدول الموالي نحاول مقارنة الحماية المقررة للمستهلك الإلكتروني بين النصوص الثلاثة:

الفرع الرابع: القانون 07-18 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي

لا يمكن الحديث عن حماية المستهلك الإلكتروني بمعزل عن حماية بياناته، ففي بيئة التجارة الإلكترونية يضطر المستهلك لتقديم كم هائل من المعطيات الحساسة (كالاسم واللقب، رقم الهاتف، العنوان، البيانات البنكية والبيومترية، والبريد الإلكتروني) لإتمام المعاملات عن بعد، واستدراكا لهذا التحدي، صدر القانون 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي²، ويهدف هذا النص المحوري إلى تحديد قواعد صارمة لحماية خصوصية الأفراد عند المعالجة الآلية (الكلية أو الجزئية) لمعطياتهم من طرف الموردين والمنصات الرقمية³.

وقد كرس المشرع الجزائري في هذا القانون مبادئ إلزامية تقع على عاتق "المسؤول عن المعالجة" (المورد الإلكتروني)، أبرزها "مبدأ الغائية" الذي يفرض أن يتم جمع البيانات لأغراض محددة، واضحة، ومشروعة، بحيث يُمنع معالجتها لاحقا بطريقة تتنافى مع تلك الغايات، و"مبدأ التناسبية والصحة" الذي يوجب أن تكون البيانات المطلوبة من المستهلك ملائمة ومناسبة وغير مفرطة بالنظر للغرض من تجميعها (كإتمام عملية البيع والتوصيل فقط)، كما يفرض القانون ضرورة أخذ "الموافقة الصريحة المسبقة" للمستهلك قبل استغلال بياناته، مع منحه حق سحب هذه الموافقة في أي وقت، ويعاقب

¹ - المرجع نفسه.

² - القانون 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 34، مؤرخة في 10 يونيو 2018.

³ - مسياد أمينة، "آليات حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي في ظل القانون 07-18"، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية (تصدر عن جامعة سوق اهراس)، العدد الخامس، 2021، ص 117.

هذا القانون بشدة على أي "انتهاك للمعطيات ذات الطابع الشخصي" أو تسريبها، معتبرا حماية الحياة الخاصة حقا أساسيا لا يجوز المساس به¹.

الفرع الخامس: القانون 15-04 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين²

يعتبر هذا القانون المكمل الأساسي لقانون التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك، حيث يضيف الحجة القانونية على المحررات والتوقيعات الإلكترونية التي يرميها المستهلك مع المورد، بفضل هذا التشريع، أصبح المستهلك يتمتع بضمانات تقنية وقانونية تحمي معاملاته وتضمن سلامتها من أي تزوير أو إنكار من قبل المورد، ويشترط القانون للاعتداد بالدليل الإلكتروني أن يتم عبر مزودي خدمات التصديق المعتمدين، مما يرفع من موثوقية العقود ويحمي المستهلك من التنصل من الالتزامات³.

الفرع السادس: المرسوم التنفيذي 13-378 المحدد لشروط وكيفية إعلام المستهلك

تجسيدا للحق الجوهري في الإعلام المنصوص عليه في القانون 09-03، جاء هذا المرسوم ليفصل بدقة البيانات الإلزامية التي يجب على المتدخل (المورد) توفيرها. وفي البيئة الرقمية، يلزم هذا النص المتاجر الإلكترونية بتقديم وصف دقيق للسلع، الأسعار، شروط التسليم، والضمانات، مما يقلص من دائرة التضليل والإشهار الكاذب، ويسمح للمستهلك باتخاذ قرار شراء مستنير يعوض غياب المعاينة المادية للسلعة⁴.

الفرع السابع: القانون 04-08 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية

يُعد هذا القانون أداة وقائية تنظيمية هامة لحماية المستهلك؛ إذ يلزم كل من يمارس نشاطا تجاريا، بما في ذلك التجارة الإلكترونية، بالقيد في السجل التجاري واستيفاء شروط الممارسة القانونية،

¹ - المرجع نفسه، ص 105، 106، 114 وما يليها.

² - القانون رقم 15-04 مؤرخ في أول فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 06 مؤرخة في 10 فبراير 2015.

³ - نوي عبد النور، "مبدأ الموثوقية في ظل القانون 15-04 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين"، مجلة صوت القانون، المجلد 7 العدد 3، 2021، ص 246.

⁴ - بن داود إبراهيم، المرجع السابق، ص 58.

هذا الإجراء يمنع المتطفلين والمتاجر الوهمية من استغلال الفضاء الرقمي للإيقاع بالمستهلكين، ويسهل على الجهات الرقابية تتبع المخالفين وفرض الرقابة البعدية لضمان التزامهم بقواعد النزاهة وحماية المستهلك¹. ارتأينا إجراء مقارنة بسيطة بين النصوص القانونية في الجدول الآتي:

القانون 07-18	القانون 02-04	القانون 09-03	القانون 18-05	وجه المقارنة
حماية المعطيات (الشخصية)	(الممارسات التجارية)	حماية المستهلك وقمع الغش	05 (التجارة الإلكترونية)	
معالجة وتخزين البيانات الشخصية للمستهلكين (المادة 2)	الإطار التنافسي والمالي وشفافية الأسعار في السوق (المادة 2)	الإطار المادي والصحي والنوعي للسلع والخدمات المعروضة (المادة 2)	الإطار التقني والرقمي للمعاملات عبر الإنترنت (المادتان 2، و 5)	مجال التطبيق
الموافقة المسبقة، مبدأ التناسبية والغائية، منع تسريب البيانات واستغلالها التجاري (المادتان 7، 37)	منع الشروط التعسفية، الشفافية المطلقة في الفوترة والأسعار، حظر البيوع المقيدة (المواد: 4، 5، 17، 29)	إلزامية المطابقة، أمن المنتجات، شروط النظافة، الضمان القانوني (المواد: 4، 5، 7، 13)	حق العدول، الالتزام بنتيجة في التسليم، حظر الإشهار الإقحامى (المواد: 20، 25، 26)	آليات الحماية الجوهرية
عقوبات صارمة لانتهاك الخصوصية أو	بطلان الشروط التعسفية، وعقوبات	عقوبات مالية قاسية ومصادرة	عقوبات مالية رادعة لمخالفات	الردع والعقوبات

¹ - نادية فضيل، المرجع السابق، ص 40.

الإشهار وتحديد الهوية (المواد من 39 إلى 48)	المنتجات والأدوات المغشوشة (المواد من 68 إلى 93)	قضائية للممارسات غير النزيهة (المواد: 30، ومن 33 إلى 42)	معالجة البيانات دون ترخيص (المواد من 57 إلى 71)
---	--	--	---

المطلب الثاني: دور الجهات المكلفة بحماية المستهلك

إن وجود ترسانة تشريعية متطورة، مهما بلغت دقتها، يظل قاصراً عن توفير الحماية الفعلية ما لم تدعمه بنية مؤسسية قوية وفعالة تسهر على تطبيقه، ولضمان نفاذ القوانين سالفة الذكر على أرض الواقع، وفي الفضاء الرقمي، اعتمد المشرع الجزائري على هيكل مؤسسي متدرج ومتعدد الأطراف، يشمل الرقابة الإدارية المركزية والمحلية، التوعية والرقابة المجتمعية، وصولاً إلى الرقابة القضائية الرادعة لزرر التجاوزات وفرض التعويضات للمتضررين .

الفرع الأول: وزارة التجارة وترقية الصادرات

تُعتبر وزارة التجارة وترقية الصادرات الجهاز التنفيذي السيادي الأول المعني بضبط السوق الوطنية وحماية الاقتصاد ومصالح المستهلكين، ومع تصاعد وتيرة التجارة الإلكترونية، تتجلى جهود الوزارة في الانتقال التدريجي والضروري من الرقابة المادية البحتة (في الأسواق والمحلات) إلى "الرقابة الرقمية" الشاملة لمواكبة تحولات الأسواق الإلكترونية الحديثة¹.

أولاً: الهيكلة الرقابية المؤسسية والردع الإداري

تمارس الوزارة مهامها الرقابية المعقدة من خلال مديريات مركزية متخصصة، أبرزها "المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها"، و"مديرية الجودة والاستهلاك"، و"المديرية الفرعية لترقية الجودة وحماية المستهلك"، التي تمتد أذرعها إلى كافة الولايات (58 ولاية) عبر المديريات الولائية والجهوية لضمان تغطية رقابية شاملة، وتعتمد الوزارة ميدانياً على فرق قمع الغش التي باتت تُخضع المنتجات

¹ - بلعروسي أحمد التيجاني ويوسفي أحمد، المرجع السابق، ص 105.

المعروضة عبر الإنترنت والمخزنة في مستودعات الموردين الإلكترونيين لنفس معايير الرقابة الصحية والتجارية المطبقة في الأسواق الواقعية¹.

ولتعزيز الجانب التقني والتحليل المخبرية للتأكد من مطابقة السلع المشتراة إلكترونيا (خاصة المواد الغذائية والتجميلية والكهربائية)، تدير الوزارة شبكة من المخابر وتعتمد بالأساس على "المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم (CACQE) كذراع علمي وتقني صارم"².

ثانيا: العصرنة الرقمية وضبط السوق الإلكتروني

تنفيذا لاستراتيجية الدولة في الانتقال الرقمي، تبنت وزارة التجارة الرقمنة كأداة حاسمة لضمان التتبع الدقيق للمواد ومكافحة المضاربة والغش، وفي هذا الإطار، تم استحداث عدة بوابات رقمية، منها "المنصة الإلكترونية الخاصة بمراقبة الأسعار" لمتابعة التطورات اليومية لاستقرار السوق، ونظام "شهادة إثبات الاحترام" لرقمنة وتسهيل إجراءات المتعاملين الاقتصاديين³.

ويُعد المركز الوطني للسجل التجاري (CNRC) التابع للوزارة أداة محورية في هذا المجال، حيث تم إطلاق بوابة "سجلكوم (Sijilicom)" التي تسمح للمستهلكين والجهات الرقابية بالتأكد الفوري من الموثوقية القانونية للمتاجر الإلكترونية ومدى حيازتها لسجل تجاري يعترف برمز نشاط "التجارة الإلكترونية"، هذا الإجراء يقلص بشكل حاد من دائرة الاقتصاد الموازي والمتاجر الوهمية التي تنشط عبر منصات التواصل الاجتماعي⁴.

كما تعززت أدوات الرقابة بإصدار نصوص تنظيمية دقيقة، مثل القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 فبراير 2021 (الذي دخل حيز التنفيذ في يناير 2022)، والذي يفرض وضع الرمز العمودي (كودبار code Bar) على المنتجات الموجهة للاستهلاك البشري، مما يسمح بالتتبع السريع

1 - إبراهيم بن داود، المرجع السابق، ص 95.

2 - نادية فضيل، المرجع السابق، ص 50.

3 - المرجع نفسه.

4 - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 201.

لمصدر السلعة ومكوناتها، وهي خطوة حيوية لضمان سلامة المستهلك سواء اشترى السلعة من المتجر أو عبر الإنترنت¹

ثالثا: التوعية والمرافقة التفاعلية

من أبرز الخطوات المؤسسية الموجهة لحماية المستهلك في الفضاء الافتراضي، إشراف الوزارة وتأطيرها لعمل الجمعيات الوطنية المتخصصة، وعلى رأسها "الجمعية الوطنية لإرشاد المستهلك وحمايته في التجارة الإلكترونية"، تُعد هذه الجمعية حلقة وصل مؤسسية وميدانية متخصصة بين المستهلك الرقمي والإدارة المركزية لمعالجة الشكاوى الناتجة تحديداً عن المعاملات الإلكترونية، وإيماناً بضرورة إشراك المواطن في العملية الرقابية، توفر الوزارة منصة تفاعلية باسم "شكاوي على الخط" لتسهيل عملية التبليغ السريع والفوري عن أي تجاوزات تجارية، احتكارية، أو إشهارية مضللة يواجهها المستهلك في الفضاء الرقمي².

الفرع الثاني: جمعيات حماية المستهلك

تجاوزت جمعيات حماية المستهلك في الجزائر دورها التقليدي الذي كان مقتصرًا على مراقبة الأسعار في الأسواق الجوارية وجودة رغيف الخبز، لتتحول نحو أداء "دور تقني" واستشاري معقد فرضه التطور التكنولوجي الهائل وتضاعف وتيرة المعاملات عبر الشبكة العنكبوتية، ويؤكد الفقه الأكاديمي على الدور الجوهري والريادي الذي يلعبه المجتمع المدني في سد الفجوة التنظيمية والرقابية بين الإدارة المركزية المثقلة بالمهام وبين المواطن البسيط³.

أولاً: الإطار القانوني والصفة في التقاضي

تستمد الجمعيات شرعيتها الواسعة للتحرك والدفاع عن المستهلكين من حزمة قوانين متكاملة تشمل قانون الجمعيات 06-12، وقانون حماية المستهلك 03-09، وقانون الممارسات التجارية 02-04، ومن أهم المكتسبات التشريعية في هذا السياق، ما منحه القانون للأخيرة من حق

¹ - بلعوسي أحمد التيجاني ويوسف أحمد، المرجع السابق، ص 140.

² - سليم سعداوي، المرجع السابق، ص 161.

³ - المرجع نفسه.

للجمعيات المؤهلة والفاعلة (مثل المنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ومحيطه APOCE - ، والفدرالية الجزائرية للمستهلكين (FAC - في التأسس كطرف مدني في الدعاوى القضائية الناتجة عن مخالفات الممارسات التجارية وقواعد حماية المستهلك، هذا الحق الجوهري يتيح للجمعيات مقاضاة الموردين الإلكترونيين المخالفين نيابة عن المستهلكين المتضررين (الذين قد يمتنعون عن التقاضي فردياً لقلّة قيمة الضرر أو لجهلهم بالإجراءات) والمطالبة بالتعويضات وردع الجناة باسم المصلحة الجماعية)¹.

ثانياً: نشر الثقافة الاستهلاكية الرقمية والتوعية

أخذت الجمعيات على عاتقها مهمة محورية تتمثل في "النهوض بثقافة استهلاكية واعية في ظل عالم الرقمنة" وتوعية المستهلكين بمخاطر المنتجات الذكية والمعاملات الافتراضية، وتلعب هذه الهيئات دوراً حاسماً في نشر الوعي القانوني والرقمي لتفادي الوقوع في شرك الاحتيال المالي أو تسريب البيانات الشخصية والبنكية، وتقوم بتزويد المستهلكين بأدلة إرشادية عملية (مثل دليل المستهلك الجزائري، والقواعد الذهبية العشر للتبضع الآمن) لتعليمهم كيفية فحص موثوقية المتاجر الإلكترونية، ضرورة قراءة شروط الاستخدام (TOS) بتمعن، وأهمية حفظ أدلة المعاملات (مثل التقاط صور للشاشة، والاحتفاظ بالإيصالات الرقمية، وتأكيدات البريد الإلكتروني) لاستخدامها كقرائن حاسمة في حال نشوب نزاع مع المورد)².

ثالثاً: التصدي الميداني لجرائم الإشهار المضلل والتجاوزات الرقمية

أثبتت الدراسات الأكاديمية والميدانية الحديثة فعالية كبيرة لبعض الجمعيات في تشخيص واقع المستهلك وحمايته الفاعلة من الإعلانات الإلكترونية الكاذبة، وتبرز في هذا الصدد دراسة "ميلود برني وخلوط جهاد"، حول دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك الإلكتروني من الإعلانات الإلكترونية، التي تؤكد كيف تتصدى الجمعيات للأساليب الدعائية المغرية والمضللة التي تنتشر كالنار

¹ - إبراهيم بن داود، المرجع السابق، ص 102.

² - تدريست كريمة، المرجع السابق، ص 362.

في المهشيم عبر منصات التواصل الاجتماعي دون الالتزام بتقديم معلومات حقيقية أو مطابقة للواقع حول السلعة¹.

الفرع الثالث: دور القضاء

يُعد القضاء الملاذ الأخير والحصن المتين الذي يضمن للمستهلك استرجاع حقوقه المهضومة والمتعرضة للاعتداء في البيئة الرقمية، وتطبيق الجزاءات الرادعة على المخالفين، ويتطلب الفصل في منازعات الاستهلاك الإلكتروني من القاضي الجزائري إماماً واسعاً بالتقاطعات المعقدة بين القواعد العامة في القانون المدني، وقوانين حماية المستهلك الخاصة، والتشريعات التجارية، وتقنيات الإثبات الرقمي الحديثة. وقد أشار الفقه المقارن بشدة "محمد بودالي"، إلى ضرورة اجتهاد القاضي لخلق التوازن العقدي المنشود في ضوء هذه التحولات الاقتصادية والتكنولوجية العميقة التي تجعل من القواعد التقليدية أحياناً عاجزة عن توفير الإنصاف التام².

أولاً: حماية الرضا واستعادة التوازن العقدي

تتسم عقود التجارة الإلكترونية، في غالب الأحيان، بطابع "عقود الإذعان" البحتة، حيث ينفرد المورد بصياغة بنود العقد وشروط الخدمة، وتحديد القانون الواجب التطبيق، واختصاص المحاكم، بطريقة تركز هيمنته التامة، مما ينسف مبدأ المساواة والحرية التعاقدية من جذوره، في هذا المقام الحساس، يتدخل القضاء الجزائري بصرامة لتقييد "مبدأ سلطان الإرادة" المطلق، مستنداً إلى قوانين الممارسات التجارية وحماية المستهلك، بهدف إبطال الشروط التعسفية وإعادة التوازن المفقود، ويتصدى القاضي لحماية الطرف الضعيف (المستهلك) الذي لم يكن يملك وقت التعاقد سوى خيار "النقر للقبول (Click-wrap)" أو الرضا المطلق دون أي قدرة مادية أو قانونية على التفاوض بشأن البنود المجحفة³.

¹ - ميلود بري وخلوط جهاد، "دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك الإلكتروني من الإعلانات الإلكترونية، دراسة حالة جمعية الأمان" لحماية المستهلك بولاية بسكرة"، مداخلة بالملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، تنظيم لمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة، يومي 23 و 24 أبريل 2018، ص ص 2، 15.

² - محمد بودالي، المرجع السابق، ص 768.

³ - عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 215.

ثانيا: إشكاليات الإثبات والخبرة التقنية

تطرح منازعات التجارة الإلكترونية إشكالات فنية وعميقة أمام القضاء تتعلق بحجية "الدليل الإلكتروني". فالمستهلك الذي يلجأ للقضاء مطالب بإثبات وقوع الضرر، أو عدم مطابقة السلعة لما تم الاتفاق عليه، أو تأخر الاستلام، ورغم أن قانون التجارة الإلكترونية 18-05 أسس لمبدأ قانوني قوي يتمثل في اعتبار التزام المورد "التزاماً بتحقيق نتيجة"، وهو ما خفف نظرياً عبء الإثبات عن كاهل المستهلك ، إلا أن الواقع القضائي يشهد تحديات معقدة، فحينما يُنكر المورد وجود العلاقة التعاقدية أصلاً، أو يتنصل من صدور التوقيع الإلكتروني عنه، أو يدّعي اختراق موقعه، يجد القاضي نفسه أمام حتمية الاستعانة بنذب "الخبرات التقنية" الدقيقة لإثبات مسار البيانات، وتتبع عناوين بروتوكول الإنترنت (IP Addresses) ، وفحص سجلات الخوادم، هذه الإجراءات التقنية غالباً ما تؤدي إلى إطالة أمد التقاضي وزيادة الأعباء المالية والتكاليف على المستهلك بشكل يفوق أحياناً قيمة السلعة محل النزاع¹.

ثالثا: أزمة الاختصاص القضائي الدولي والمحلي في العقود الإلكترونية

تتجلى أعقد الإشكاليات القانونية والإجرائية التي تواجه القضاء الجزائري في "الطبيعة العابرة للحدود" للتجارة الإلكترونية (Cross-border E-commerce) ، في النزاعات الداخلية المحضّة، تسري قواعد الاختصاص المحلي الكلاسيكية التي تتيح للمستهلك مقاضاة البائع في مكان إبرام العقد أو مكان تنفيذه، وهو ما لا يطرح إشكالات كبرى².

أما في النزاعات ذات العنصر الأجنبي (النزاعات الدولية)، حيث يكون المورد أو منصة البيع أجنبية (مقرها خارج الوطن) والمستهلك جزائرياً مقيماً في الجزائر، تظهر حالة من "القصور الحاد في القواعد التقليدية للاختصاص القضائي الدولي" التي صيغت في الأصل لتنظيم علاقات مادية ملموسة ولم تُصمم للبيئة الافتراضية اللامادية، هذا القصور الواضح يستدعي من المشرع الجزائري التفكير الجدي في تكريس "قواعد اختصاص قضائي خاصة واستثنائية" في القانون الدولي الخاص الجزائري،

¹ - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 325.

² - تدرست كريمة، المرجع السابق، ص 105.

تضمن حق المستهلك الثابت في اللجوء إلى قاضيه الوطني (محاكم مقر إقامة المستهلك أو موطنه) بدلاً من تكبیده عناء وتكاليف التقاضي في دول أجنبية تخضع لقوانين ولغات مختلفة، وهو ما من شأنه، إن حدث، أن يُهدر حقه فعليا ويجعله يعزف عن المطالبة بحقوقه¹.

ونظرا لبطء الإجراءات القضائية الكلاسيكية، وتكلفتها العالية، وتعقيداتها التقنية والقانونية المتعلقة بتنازع القوانين وتنازع الاختصاص، بدأ الفقه والقضاء في الجزائر يوجهان الأنظار بجدية نحو تطوير آليات "العدالة البديلة" لتسوية النزاعات، وفي مقدمتها "التحكيم الإلكتروني (Online Arbitration)" والوساطة الإلكترونية²، فهذه الآليات تُعد أكثر مرونة، وأوفر جهدا، وتناسب بشكل مثالي مع سرعة وطبيعة العمليات التجارية الرقمية وتجاوزها للحدود الجغرافية³.

الفرع الرابع: السلطة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي (ANPDP)

استكمالا للبناء المؤسسي لضمان حماية متكاملة للمستهلك في الفضاء الرقمي، استحدث المشرع الجزائري بموجب القانون 07-18 هيئة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية وهي "السلطة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي"، تتشكل هذه السلطة السيادية من 16 عضوا يمثلون مختلف الهيئات الوطنية، وقد تم تنصيبها رسمياً في 11 أغسطس 2022 لتباشر مهامها الفعلية، وتُعد هذه السلطة بمثابة "الحارس القانوني" لخصوصية المستهلك الإلكتروني، حيث تمارس دوراً رقابياً ووقائياً وعلاجياً استراتيجياً في تنظيم معالجة البيانات. صدر سنة 2025 القانون رقم 25-11 المؤرخ في 24 جويلية 2025 المعدل والمتمم للقانون 07-18³، والذي أضاف "أقطاباً جهوية" وأعطى دفعا تكنولوجيا عزز الحماية الرقمية والامتنال للمواقع الإلكترونية⁴.

¹ - المرجع نفسه، ص 110.

² - محمد بودالي، المرجع السابق، ص 770.

³ - القانون رقم 25-11 المؤرخ في 24 جويلية 2025 يعدل ويتمم القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 جوان 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة البيانات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 48، مؤرخة في 24 جويلية 2025.

⁴ - انظر: بوشريط محمد، "دور السلطة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي في حماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي"، مداخلة في يوم دراسي حول موضوع "حماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي في التشريع الجزائري"، مجلس قضاء بجاية، 3 ديسمبر 2025، على الرابط: <https://courdebejaia.mjjustice.dz>

تخول السلطة الوطنية بصلاحيات إدارية وشبه قضائية واسعة لضمان الامتثال؛ حيث يقع على عاتقها تلقي ومعالجة الشكاوى والطعون المرفوعة من طرف المستهلكين الذين تعرضت بياناتهم للتسريب أو المعالجة غير القانونية عبر المنصات الإلكترونية، وذلك عبر بوابتها الإلكترونية أو المراسلات المباشرة، وإلى جانب صلاحياتها في الإعلام والاستشارة، تملك السلطة حق إجراء التحريات والتحقيقات، وإصدار أوامر صارمة بتعديل أو غلق أو سحب أو حتى إتلاف المعطيات التي تتم معالجتها بطرق مخالفة للقانون، فضلاً عن سلطتها في الترخيص المسبق بنقل المعطيات ذات الطابع الشخصي نحو الخارج، وهو أمر بالغ الأهمية عند تعامل المستهلكين الجزائريين مع مواقع التجارة الإلكترونية الدولية¹.

الفرع الخامس: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (ARPC)

تضطلع هذه السلطة المستقلة بدور محوري في حماية حقوق المشتركين في خدمات الاتصالات وضمان جودة واستمرارية الشبكة التي تُبنى عليها التجارة الإلكترونية بأكملها. كما تراقب السلطة وتشرف على مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني، مما يضمن أمان المعاملات وسرية البيانات وعدم التنصل من التوقعات، وهو ما ينعكس مباشرة وبشكل إيجابي على ثقة المستهلك الرقمي ويوفر له بيئة تعاقدية شفافة².

الفرع السادس: تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) في تأمين الدفع الإلكتروني

يمثل هذا التجمع الهيئة المنظمة والضابطة لأنظمة الدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر. ويلعب دوراً استراتيجياً في حماية المستهلك من خلال السهر على تأمين بوابات الدفع الإلكتروني، وتشفير المعاملات المالية، ومكافحة الاحتيال المالي، مما يوفر بيئة دفع موثوقة وعالية الأمان تشجع المستهلك على التسوق الرقمي دون أي خوف من سرقة أو تسريب بيانات بطاقته البنكية³.

1 - المرجع نفسه.

2 - بلحية عبد الله، سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية بين الاستقلالية والرقابة، المركز الجامعي مغنية، 2019، ص 15.

3 - جبور فريد منعم، حماية المستهلك عبر الإنترنت ومكافحة الجرائم الإلكترونية، منشورات الحلبي، ط2، لبنان، 2012، ص 120.

الفرع السابع: مصالح الأمن والضبطية القضائية لمكافحة الجرائم السيبرانية

تمتلك الأجهزة الأمنية (الدرك الوطني والأمن الوطني) فرقاً متخصصة في مكافحة الجرائم المعلوماتية والسيبرانية، وتلعب هذه الفرق دوراً استباقياً وردعياً حاسماً في تعقب المحتالين، وإغلاق الصفحات والمتاجر الإلكترونية الوهمية، وتلقي بلاغات المستهلكين حول النصب الإلكتروني والتحقيق فيها، مما يجعلها ذراعاً تنفيذياً فعالاً وقوياً لحماية المستهلكين وتنقية الاقتصاد الرقمي من الشوائب والممارسات غير المشروعة¹.

خلاصة الفصل الأول

من خلال الاستقراء النصوص القانونية الجزائرية المتعلقة بضبط البيئة الرقمية، يمكن استخلاص جملة من الاستنتاجات ترصد واقع وآفاق حماية المستهلك الرقمي في الجزائر. فقد شهدت المنظومة التشريعية الجزائرية تحولاً نوعياً بصدور القانون رقم 05-18، حيث انتقل المشرع من التركيز التقليدي على الحماية المادية والجسدية للمستهلك إلى تأمين فضائه الرقمي. وبات الاهتمام منصباً على حماية بياناته الشخصية، وضمان إرادته الحرة، وتكريس "الحق في العدول" لمواجهة تقنيات التسويق الرقمي الخبيثة والحوارزميات الدعائية الاقتحامية.

وفي سبيل دعم الطرف الأضعف، فرض المشرع فلسفة قانونية صارمة تلزم المورد الإلكتروني بـ"تحقيق نتيجة" مع تغليظ العقوبات المالية على المخالفات الإشهارية. ورغم هذا الحزم التشريعي، إلا أن آليات الإنفاذ القضائي والرقابي لا تزال تواجه عقبات تقنية وموضوعية معقدة، أبرزها صعوبة تتبع الموردين والمواقع التي تنشط في إطار الاقتصاد الرقمي الموازي والأسواق السوداء.

بناء على ذلك، تبرز حاجة ملحة لتطوير الترسنة المؤسساتية والقضائية؛ وذلك عبر دعم جمعيات حماية المستهلك مالياً وتقنياً لتمكينها من قيادة "الدعوى الجماعية" بفاعلية. كما يتطلب الوضع تحديث المنظومة القضائية بوضع قواعد واضحة لفك تنازع الاختصاص في التجارة الدولية عبر

¹ - رقية محمودي ونور الهدى قدوح، الجرائم الإلكترونية في المجتمع الجزائري، هيئة النشر العلمي جامعة المديّة، 2022، ص 25.

الإنترنت، وتفعيل أنظمة الوسائل الإلكترونية البديلة لتسوية النزاعات بمرونة وسرعة تتلاءم مع طبيعة العالم الرقمي.

الفصل الثاني :

آليات حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية

إن حماية المستهلك الإلكتروني لا تقتصر على مرحلة دون أخرى، بل هي منظومة قانونية متكاملة تلازم العملية التعاقدية في الفضاء الافتراضي منذ لحظة تصفح الإعلان الإلكتروني وحتى ما بعد استلام السلعة أو الخدمة. ونظراً لخصوصية البيئة الرقمية وما تفرضه من غياب للمعاينة المادية، وتفوق تقني ومعلوماتي للمورد المحترف، فإن المشرع لم يقف عند حدود معالجة الأضرار بعد وقوعها، بل ركز جهوده أولاً على صياغة خطوط دفاع استباقية. تتوزع هذه الحماية التشريعية على مرحلتين : الأولى قبلية وقائية بهدف تحصين رضا المستهلك وإلزام المورد بالشفافية الكاملة وتوفير كافة المعلومات والبيانات الضرورية، مما يتيح للمستهلك اتخاذ قرار تعاقد سليم وعن بينة، وهو ما يمثل جوهر الحماية الوقائية التي تمنع النزاع قبل حدوثه. والثانية بعدية علاجية ردعية، يتدخل عندما تفشل الوسائل الوقائية، أو عند إخلال المورد الإلكتروني بالتزاماته، أو ممارسته للغش والتدليس. وهنا تبرز ترسانة من العقوبات والآليات القانونية التشريعية والقضائية لامنحصة لردع المخالفين، وجبر الضرر الذي لحق بالمستهلك. وبناءً على هذا، سنقوم بدراسة آليات الحماية القبلية الوقائية (المبحث الأول)، على أن نعرض فيما بعد على الحماية العلاجية الردعية (المبحث الثاني).

المبحث الأول: الحماية الوقائية

يشهد مجال المعاملات الإلكترونية تطوراً ملحوظاً أفز نمطاً تعاقدياً جديداً يقوم على التعامل عن بعد، الأمر الذي يثير عدة إشكالات قانونية تتعلق بحماية المستهلك، لاسيما في ظل غياب المعاينة المباشرة وصعوبة التحقق من مصداقية المورد. وفي هذا الإطار، برزت الحماية الوقائية كآلية قانونية أساسية تهدف إلى تجنب المخاطر قبل وقوعها، من خلال إلزام المورد بالإعلام الإلكتروني بما يضمن شفافية المعاملة، وكذا تأمين المعاملات عبر حماية البيانات وتوثيق المعلومات وضمان سلامة وسائل الدفع الإلكتروني. وعليه، تكتسي هذه الحماية أهمية بالغة في تعزيز ثقة المستهلك وتحقيق التوازن في العلاقات التعاقدية الإلكترونية، وعليه نتطرق للالتزام بالإعلام الإلكتروني (المطلب الأول)، ثم لضمان أمن المعاملات الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الالتزام بالإعلام الإلكتروني

يعد الالتزام بالإعلام الإلكتروني من أهم الآليات الوقائية في المعاملات الإلكترونية، إذ يهدف إلى تمكين المستهلك من اتخاذ قرار تعاقدى واعٍ ومبني على معلومات دقيقة وشفافة قبل إبرام العقد. ويكتسي هذا الالتزام أهمية خاصة في البيئة الرقمية، حيث يغيب التواصل المباشر وتزداد احتمالات الغموض أو التضليل، مما يجعل تزويد المستهلك بالبيانات الجوهرية (الفرع الأول)، وعرض الأسعار وشروط البيع (الفرع الثاني) عناصر أساسية لتحقيق الحماية.

الفرع الأول: البيانات الواجب تقديمها للمستهلك

يعد إعلام المستهلك بالبيانات المتعلقة بالمنتج من الالتزامات الأساسية التي فرضها المشرع لضمان شفافية المعاملات الاستهلاكية، حيث يهدف إلى تمكين المستهلك من الاطلاع المسبق على المعلومات الجوهرية اللازمة لاتخاذ قرار تعاقدى سليم. وتتنوع هذه البيانات بين ما يتعلق بهوية المنتج وخصائصه وكيفية استعماله، وكذا مختلف المعلومات المرتبطة بشروط الضمان وغيرها من المعطيات التي تُعرض عبر وسائل متعددة، أهمها الوسم. تندرج ضمن البيانات الواجب تقديمها للمستهلك مجموعة الخصائص التقنية للمنتج المرتبطة بصحة وسلامة المستهلك وبنزاهة المبادلات، والتي يحددها التنظيم ويشترط احترامها، وعليه يلتزم المتدخل بتزويد المستهلك بها باعتبارها من المعطيات الأساسية التي تمكنه من تقييم مدى مطابقة المنتج لمتطلبات السلامة والجودة قبل استعماله¹.

يقوم الحق في الإعلام كضمانة أساسية لحماية بيانات المستهلك الرقمي على تعزيز مبدأ الشفافية، عبر تقديم بيانات دقيقة وواضحة لا تقتصر على الجانب المادي للمنتج فحسب، بل تمتد لتشمل تحديد هوية المتدخل وخصائص السلعة أو الخدمة. ويرتكز هذا الحق فقها على ثلاث ركائز

¹ المادتان 17، و18 من القانون رقم 09-03، مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، صادرة بتاريخ 8 مارس 2009.

محورية تضمن علم المستهلك بكافة العناصر الجوهرية قبل التعاقد، وهي تبصيره بالخصائص المميزة للمنتجات، وإعلامه بالأسعار بدقة، وإلزامه بالبيانات الجوهرية التي تحكم العلاقة التعاقدية¹.

ما تندرج ضمن البيانات الواجبة تقديمها للمستهلك المعلومات المتعلقة بالضمان، باعتباره بيانا تعاقديا يرافق المنتج، يلتزم من خلاله المتدخل بتوضيح حقوق المستهلك في حالة ظهور عيب أو خلل خلال مدة معينة، بما يضمن حماية المستهلك وتعزيز الثقة في المعاملات الاستهلاكية².

تُلزم المادتان 17 و 18 المتدخل بإعلام المستهلك بكافة معلومات المنتج وخصائصه قبل الاستعمال، عبر الوسم أو وضع العلامات بأي وسيلة مناسبة. ويجب أن تتضمن البيانات دليل الاستخدام، وطريقة الاستعمال، وشروط الضمان، على أن تُحرر أساساً باللغة العربية (مع إمكانية إضافة لغات أخرى) بشرط أن تكون واضحة، مقروءة، وغير قابلة للمحو³.

الفرع الثاني: عرض الأسعار وشروط البيع

يعد السعر من البيانات الجوهرية في عقد الاستهلاك التي يجب على المستهلك الاطلاع عليها، والتي يلتزم المتدخل بتقديمها، إذ يولي له المستهلك أهمية بالغة عند الإقدام على التعاقد لاقتناء سلعة أو الحصول على خدمة، باعتباره عنصراً حاسماً في اتخاذ القرار التعاقدي. وقد تدخل المشرع الجزائري لحماية المستهلك من أي تعسف قد يصدر عن المتدخل المهني، من خلال تكريس مبدأ شفافية الأسعار وإخضاعها لآليات رقابية تضمن توازن العلاقة التعاقدية⁴.

يُلزم المشرع الجزائري (المادتان 4 و 5 من القانون رقم 02-04) البائع بإعلام المستهلك بأسعار السلع والخدمات وتعريفاتها وشروط بيعها لضمان الشفافية؛ وذلك عبر وسائل واضحة

¹ غداوية معمر، سلمان فريجة، "حماية المستهلك الإلكتروني في ظل مخاطر التحول إلى الاقتصاد الرقمي"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الثالث الموسوم بعنوان: المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المنظم من طرف معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالتعاون مع المنظمة الوطنية لحماية وإرشاد المستهلك، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميله، يومي 23 و 24 أبريل 2018، ص 10.

² المرجع نفسه.

³ القانون رقم 09-03، مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المصدر السابق.

⁴ حدوش فتحية، "الإعلام وسيلة لحماية المستهلك"، مجلة السياسة العالمية، جامعة أحمد بوقرة - بومرداس، العدد 1، المجلد 9، 2025، ص 197.

ومقروءة كالعلامات، أو الوسم، أو المعلقات. كما يوجب القانون عرض السلع بطريقة تسمح بمعاينة وزنها، أو كيلها، أو عددها أمام المشتري مباشرة، مع تدوين الكمية على غلاف السلع المعبأة لضمان وضوح المقابل المالي¹.

في إطار تنظيم عملية عرض الأسعار وضمان شفافية المعاملات الاستهلاكية، ألزم المشرع الجزائري في المادة 31 المتدخل بالإعلام الواضح والدقيق بالسعر باعتباره عنصراً جوهرياً في عقد الاستهلاك، إلى جانب بيان شروط البيع المرتبطة به. وقد رتب على الإخلال بهذا الالتزام، لاسيما في حالة عدم الإعلام بالأسعار، قيام المسؤولية الجزائية، حيث نصت المادة 31 من القانون المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية على معاقبة هذه الجريمة بغرامة مالية تتراوح بين خمسة آلاف دينار (5.000 دج) ومائة ألف دينار (100.000 دج)².

من بين أهم شروط البيع التي تم التأكيد عليها من الناحية القانونية تجسيدا لمبدأ شفافية الأسعار وحماية المستهلك من أي لبس أو تضليل، نصت المادة 6 من القانون رقم 04-02 على وجوب مطابقة الأسعار أو التعريفات المعلنة للمبلغ الإجمالي الواجب دفعه من قبل الزبون مقابل اقتناء السلعة أو الحصول على الخدمة، بما يضمن تحديد المقابل المالي الحقيقي للعقد بصورة واضحة ونهائية، كما نصت المادة 7 ويتم استخدام هذا الاعلام بالأسعار عن طريق جداول الأسعار أو النشرات البيانية أو دليل الأسعار أو أي وسيلة أخرى متوافقة بصفة عامة مع المهنة³.

كذلك من باب شروط البيع فإنه في المادة 8 من نفس القانون السابق يفرض على البائع، قبل إتمام عملية البيع، إعلام المستهلك بأي وسيلة كانت، وبما يتناسب مع طبيعة المنتج، بالمعلومات الدقيقة والصادقة المتعلقة بخصائص المنتج أو الخدمة.

كما ورد في المادة 9 من نفس القانون لا بد أن تتضمن شروط البيع، بصفة إلزامية في العلاقات بين الأعوان الاقتصاديين، طرق وكيفيات الدفع، وعند الاقتضاء الحسومات والتخفيضات

¹ القانون رقم 04-02، المؤرخ في 23 جوان 2004، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، صادرة بتاريخ 27 جوان 2004 (المعدل والمتمم).

² القانون رقم 04-02 المعدل والمتمم، المصدر نفسه.

³ المصدر نفسه.

وكذا شروط الاسترجاع، كما يتعين أن يتم بيع السلع أو تقديم الخدمات للمستهلك مقابل وصل صندوق أو سند يثبت إتمام المعاملة. كفاتورة أو وصل غير أن الفاتورة أو الوثيقة التي تقوم مقامها تسلم وجوباً متى طلبها الزبون¹.

الفرع الثالث: شفافية الإعلانات

نص المشرع الجزائري في المادة 30 من القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على أن شفافية الإعلانات الإلكترونية من أهم ضمانات حماية المستهلك في البيئة الرقمية، إذ تخضع الرسائل ذات الطابع التجاري أو الإشهاري الموجهة عبر وسائل الاتصال الإلكترونية لجملة من الضوابط القانونية التي تكفل وضوحها ومصداقيتها. وعليه، يتعين أن تكون هذه الرسائل محددة بوضوح بصفاتها رسائل تجارية أو إشهارية، مع ضرورة تمكين المستهلك من التعرف على الشخص الذي صدرت عنه. كما يشترط ألا تمس هذه الرسائل بالآداب العامة أو النظام العام، وأن تتضمن بياناً صريحاً في حال تعلقها بعروض ترويجية تشمل تخفيضات أو مكافآت أو هدايا. إضافة إلى ذلك، يجب أن تكون الشروط المرتبطة بالاستفادة من هذه العروض محددة بدقة وخالية من الغموض أو التضليل، بما يكرس مبدأ الشفافية ويضمن حماية إرادة المستهلك². ومن جهة أخرى، يحظر كل إشهار أو ترويج عبر وسائل الاتصال الإلكترونية يتعلق بمنتجات أو خدمات ممنوعة من التسويق عبر هذه الوسائل³.

يجب تحديد الطبيعة والهوية المصدر، وتفادي كل أشكال الغموض أو التضليل. كما تشمل هذه الشفافية بيان شروط العروض الترويجية بدقة، وحظر الإشهار للمنتجات أو الخدمات الممنوعة، بما يضمن تكوين إرادة واعية لدى المستهلك ويعزز الثقة في المعاملات التجارية.

¹ المصدر نفسه.

² القانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 ماي 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، صادرة بتاريخ 16 ماي 2018.

³ هبة حمزة، بن قادة محمود أمين، "الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني وفق قانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية"، مجلة القانون الدولي والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، العدد 1، المجلد 8، 2020، ص 200.

المطلب الثاني: ضمان أمن المعاملات الإلكترونية

يعتبر أمن المعاملات الإلكترونية من المرتكزات الأساسية لحماية المستهلك في البيئة الرقمية، نظرا لما تنطوي عليه هذه المعاملات من مخاطر تتعلق بسلامة البيانات وموثوقية التبادل الإلكتروني. فغياب الحماية الكافية قد يعرض المستهلك لممارسات احتيالية أو تسريب معلوماته الشخصية والمالية، مما يقتضي تدخل المشرع لإرساء آليات قانونية وتقنية تكفل تأمين هذه المعاملات. وعليه يتحقق أمن المعاملات الإلكترونية من خلال حماية البيانات الشخصية (الفرع الأول)، وتوثيق المعلومات الإلكترونية (الفرع الثاني)، وضمان سلامة وسائل الدفع الإلكتروني (الفرع الثالث)، بما يعزز الثقة ويحقق الاستقرار في العلاقات التعاقدية.

الفرع الأول: حماية البيانات الشخصية

تعد حماية البيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني من أهم الضمانات التي كرسها المشرع الجزائري، حيث أكد المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الإنترنت واستغلالها، في مادته 14 الفقرة 02، على التزام مقدمي الخدمات بالحفاظ على سرية المعلومات وعدم الإفصاح عنها، إلا في الحالات الخاصة التي يجيزها القانون¹.

إن حماية البيانات الشخصية للمستهلك عبر الإنترنت من أبرز مظاهر الحماية القانونية في المعاملات الإلكترونية، بالنظر إلى ما تقتضيه هذه الأخيرة من تقديم معلومات ذات طابع شخصي ومالي، كالمعطيات البنكية وأرقام الحسابات والرموز السرية، مما يوجب حمايتها ومنع استغلالها أو الإفصاح عنها دون علم أو موافقة أصحابها، سواء لأغراض تجارية كالتسويق المباشر أو لغيرها من الأغراض. يضمن حماية خصوصية المستهلك وتعزيز الثقة في المعاملات الإلكترونية².

كما تجدر الإشارة إلى أن بعض التشريعات المقارنة، ومنها العقد النموذجي الفرنسي المتعلق بالتجارة الإلكترونية لسنة 1997، قد أولت أهمية خاصة لحماية البيانات الشخصية للمستهلك، من

¹ بن جديد فتحي، "حماية حق الخصوصية أثناء التعاقد عبر الأنترنت"، مجلة القانون، المركز الجامعي أحمد زبانه - غليزان، العدد 3، 2012، ص 274.

² المرجع نفسه، ص ص 263 - 264.

خلال اشتراط موافقته الصريحة أو الضمنية على استعمال بياناته الاسمية التي يتم جمعها بمناسبة التعاقد، وذلك بهدف صون خصوصيته وضمان سرية معلوماته الشخصية¹.

الفرع الثاني: توثيق المعلومات الإلكترونية

يتطلب التعامل الإلكتروني الكتابة الإلكترونية، وكذا التوقيع الإلكتروني.

أولاً: الكتابة الإلكترونية

في ظل التطور التكنولوجي الذي شهدته المعاملات الحديثة، برزت الكتابة الإلكترونية كوسيلة أساسية لتوثيق المعلومات وتثبيت المعطيات في البيئة الرقمية، حيث أصبحت تؤدي دوراً مماثلاً للكتابة التقليدية في إثبات التصرفات القانونية، مع ما توفره من إمكانية الحفظ والاسترجاع، بما يعزز من فعاليتها في توثيق المعاملات الإلكترونية. تعد الكتابة من أهم وسائل الإثبات لما توفره من ضمانات قانونية للأطراف، غير أن التطور العلمي والتكنولوجي قد أثر بشكل مباشر على هذا الدليل التقليدي، من خلال ظهور وسائل حديثة قادرة على تخزين الوثائق وكتابتها واسترجاعها عبر دعائم إلكترونية، وهو ما ساهم في تطوير مفهوم الكتابة ليشمل صورها الإلكترونية في المعاملات الحديثة².

أكد المشرع الجزائري في المادة 323 مكرر 1 من القانون المدني على أن اعتبار الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني معادلاً للإثبات على الورق، بشرط أن يكون من الممكن "التحقق من هوية الشخص الذي أصدرها، وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها"³.

تقر هذه المادة بأن الكتابة الإلكترونية لها نفس حجية الكتابة الورقية في الإثبات، شريطة إمكانية التحقق من هوية صاحبها، وضمان حفظها في ظروف تحميها من التغير أو التلاعب. يعد المحرر الإلكتروني وسيلة من وسائل الإثبات، حتى في غياب نصوص خاصة تمنحه الحجية الكاملة، وإن كان ذلك في نطاق محدود. وتتشابه الكتابة الإلكترونية مع الكتابة التقليدية من حيث أنواعها، إذ يمكن أن تكون رسمية أو عرفية، غير أن تحقق حجيتها لا يقتصر على وجودها فحسب، بل

¹ غداوية معمر، سلمان فريحة، المرجع السابق، ص 10.

² إيهاب فوزي السقا، "جريمة تزوير المحررات الإلكترونية"، د ط، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 28.

³ القانون رقم 05-10، المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 44، صادرة بتاريخ 26 جوان 2005.

يستوجب صدورها عن شخص مؤهل قانوناً. كما أن الدعامة في الكتابة الإلكترونية تكون غير ورقية، وإنما مثبتة على وسيط إلكتروني¹.

وبالرغم من مساواة المشرع بين الكتابة الإلكترونية والورقية، إلا أن المحرر الرسمي الإلكتروني يظل خاضعاً لنفس الشروط القانونية، من حيث ضرورة تحريره من قبل شخص مختص ومخول قانوناً بذلك².

ثانياً: التوقيع الإلكتروني

يعد التوقيع الإلكتروني من أهم الوسائل التي تكمل عملية توثيق المعلومات الإلكترونية، إذ لا يكفي تثبيت البيانات في شكل إلكتروني، بل يتطلب الأمر تحديد هوية مصدرها، وهو ما يحققه التوقيع الإلكتروني من خلال إضفاء الحجية القانونية على المحرر الإلكتروني وربطه بصاحبه. يندرج التوقيع الإلكتروني ضمن آليات توثيق المعلومات الإلكترونية، باعتباره وسيلة لإسناد البيانات والمحركات الإلكترونية إلى صاحبها، بما يضمن اعتمادها في الإثبات. ولإضفاء الحجية عليه في إطار التوثيق، يشترط أن يكون مميزاً لشخصه، وخاضعاً لسيطرته عند الإنشاء والاستعمال، وأن يرتبط بالمحرر الإلكتروني بطريقة تضمن سلامته وإمكانية كشف أي تعديل يطرأ عليه، بما يعزز موثوقية المعلومات الإلكترونية ويكرس فعاليتها في الإثبات³.

وقد حدد قانون الأونسيترال النموذجي للتوقيعات الإلكترونية جملة من الشروط الواجب توافرها في التوقيع الإلكتروني الموثوق، إذ يعد هذا الأخير كل توقيع يستوفي معايير محددة، من بينها ما يلي:

- أن تكون بيانات إنشاء التوقيع خاصة بالموقع وحده.
- أن تكون خاضعة لسيطرته الكاملة دون غيره وقت التوقيع.

¹ حسان سعاد، "إثبات المعاملات الإلكترونية وفقاً للقانون الجزائري والتشريعات القانونية"، ط1، مكتبة الوفاء الإلكترونية، الإسكندرية، 2019، ص 104.

² المرجع نفسه، ص 106.

³ نادية ياس البياتي، "التوقيع الإلكتروني عبر الإنترنت ومدى حجتيته في الإثبات دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي"، ط1، دار البداية للنشر، عمان، الأردن، 2014، ص 188.

- إضافة إلى ضرورة إمكانية كشف أي تعديل أو تغيير يطرأ على المعلومات المرتبطة به، بما يضمن سلامة التوقيع وموثوقيته¹.

يتبين من خلال ما سبق أن التوقيع الإلكتروني يعد آلية أساسية في توثيق المعلومات الإلكترونية، إذ يساهم في إضفاء الحجية على المحررات الرقمية من خلال ربطها بصاحبها والتأكد من سلامتها، مما يعزز موثوقية المعاملات الإلكترونية ويكرس فعاليتها في الإثبات.

الفرع الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني

تعد وسائل الدفع الإلكتروني من أبرز مظاهر تطور المعاملات التجارية الحديثة، حيث ساهمت في تسهيل عمليات الدفع وتسريعها دون الحاجة إلى التداول المادي للنقود. ومع انتشار التجارة الإلكترونية، أصبحت هذه الوسائل عنصراً أساسياً لضمان إتمام المعاملات عن بعد، من خلال آليات تقنية متنوعة تتيح تحويل الأموال بشكل آمن وسريع، مع توفير قدر من الحماية والثقة بين المتعاملين. تعرف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها "عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضائع أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم كوسيط لتسهيل عملية التبادل مثل البنوك"².

كما يعرف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر وسائل إلكترونية أو شبكات ما أو أي وسيلة إلكترونية لإرسال البيانات"³. تنوعت الوسائل الإلكترونية لتشمل كل من:

أولاً: البطاقات البنكية

تعتبر البطاقات البنكية من أهم وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة، وتختلف أنواعها بحسب طريقة السداد وطبيعة العلاقة مع البنك. فمنها البطاقات الائتمانية التي تتيح لحاملها التسوق والدفع على أساس قرض يمنحه البنك، على أن يتم السداد لاحقاً، وتنقسم إلى بطاقات متجددة مثل Visa و MasterCard التي تسمح بإعادة استخدام الرصيد بعد السداد، وبطاقات غير متجددة مثل

¹ المرجع نفسه.

² بن رجدةل جوهر، "الأنترنت والتجارة الإلكترونية"، رسالة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 83.

³ المرجع نفسه، ص 84.

American Express وDiners Club التي تتطلب تسديد المبلغ كاملاً في نهاية الفترة دون تجديد الرصيد، كما توجد بطاقات الخصم المباشر التي يتم فيها اقتطاع المبلغ مباشرة من الحساب البنكي عند كل عملية شراء، إضافة إلى بطاقات الدفع المسبق التي تشحن مسبقاً بمبالغ مالية محددة، ولا يمكن استخدامها إلا في حدود الرصيد المتوفر فيها¹.

رغم أن البطاقات البنكية تعتبر وسيلة متحضرة وحديثة إلا أنها تعاني من بعض النواقص والعيوب التي لا بد من حلها وتحسينها، مثال ذلك مشكلة ضياع البطاقة أو نسيان كلمة السر أو سرقتها، وغيرها من المشاكل، ولهذا تم وضع البطاقات الذكية.

ثانياً: البطاقات الذكية

تصنف البطاقات الذكية من الوسائل الإلكترونية المتطورة في مجال الدفع، إذ تشبه الحاسوب المصغر لكونها تحتوي على سجل للبيانات والمعلومات الخاصة بحامل البطاقة، بما في ذلك حدود النفقات المالية التي يمكن القيام بها، إضافة إلى بياناته الشخصية والرقم السري. وتعتبر هذه البطاقات من أكثر وسائل الدفع أماناً، حيث يختارها العميل نظراً لسرعة وسهولة استخدامها في المعاملات، سواء كانت عن طريق الدفع النقدي أو الائتماني. كما يعتمد هذا النظام على أجهزة قراءة البطاقات المتواجدة في المراكز التجارية، والتي تتيح التحقق الفوري من الحسابات وتنفيذ العمليات المالية بدقة وأمان².

يشار إلى أن من أهم أنواع البطاقات الذكية بطاقة الذاكرة (Smart Card)، وهي بطاقة إلكترونية مزودة بشريحة قادرة على تخزين المعلومات ومعالجتها، وتُعد بمثابة حاسوب مصغر يحمله المستخدم، مما يمنحها مرونة كبيرة في الاستعمال. ويمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم وفق رغبة العميل، كما تتميز بسهولة إدارتها وسرعة استخدامها، حيث لا يمكن الاستفادة منها إلا في حدود الرصيد المودع على شريحتها الإلكترونية. وتتميز هذه البطاقات كذلك بوجود أنظمة حماية

¹ مطاي عبد القادر وآخرون، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصنة المنظومة المصرفية الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة الشلف، المجلد 2، العدد 2، 2020، ص 32.

² أمير فرج يوسف المحامي، التجارة الإلكترونية، د. ط، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 47.

دقيقة تجعل عملية تزويرها أو التلاعب بها في غاية الصعوبة، لاعتمادها على تقنيات متطورة ومعقدة¹.

يتضح أن البطاقات البنكية، وخاصة البطاقات الذكية، تعد من أهم وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة، لما توفره من سهولة وأمان في إجراء المعاملات المالية، إضافة إلى قدرتها على تخزين البيانات وتنفيذ العمليات بسرعة ودقة، مع ما تتضمنه من آليات حماية تحد من مخاطر التلاعب أو الاحتيال، مما يعزز فعاليتها في تسهيل المعاملات التجارية الإلكترونية.

ثالثاً: النقود الإلكترونية

مع التطور السريع الذي عرفته المعاملات التجارية وانتشار استخدام الوسائط الرقمية، برزت وسائل الدفع الإلكتروني كأحد أهم الابتكارات التي غيرت أساليب الدفع التقليدية، حيث أتاحت إمكانية إجراء التحويلات المالية وتسديد قيم السلع والخدمات عن بعد وبطريقة فورية وآمنة. وقد ساهم هذا التطور في تسهيل المبادلات التجارية وتوسيع نطاقها، مما جعل وسائل الدفع الإلكتروني عنصراً أساسياً في المعاملات الحديثة. تعرف بأنها مجموعة من البروتوكولات والتقنيات الرقمية التي تتيح للرسائل الإلكترونية أن تؤدي فعليا وظيفة تبادل العملات التقليدية، حيث يقوم النظام النقدي الإلكتروني على بروتوكول تم تطويره من قبل شركة Cash Digi ، والذي بدأ استخدامه في منتصف التسعينيات، وتحديداً سنة 1994، بهدف تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني وضمان سرعتها وأمانها².

كما أن عملية استعمال النقد الإلكتروني تمر بمجموعة من الخطوات وهي كالتالي:

- قوم العميل بشراء النقود الإلكترونية من أحد البنوك المصدرة لها وفق الكمية التي تناسب احتياجاته .

¹ عماد حداد، "التجارة الإلكترونية"، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص 130.

² إبراهيم بخي، "التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة" د. ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص

- يحصل العميل على برنامج خاص لإدارة النقود الإلكترونية، يمكنه من متابعة رصيده واستعماله في عمليات الدفع .
 - يشترك التاجر في أحد البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت .
 - يحصل التاجر بدوره على برنامج خاص لإدارة هذه النقود وتأمينها .
 - عند اتخاذ قرار الشراء، يقوم العميل بالدفع إلكترونياً، حيث يتحقق البرنامج من توفر الرصيد ويرسل وحدات النقود إلى التاجر عبر البنك .
 - يستقبل البنك عملية الدفع ويتحقق من صحة النقود الإلكترونية قبل تحويلها إلى التاجر .
 - يتلقى التاجر النقود الإلكترونية ويضيفها إلى رصيده الإلكتروني .
 - يتم تأكيد عملية الدفع، مع خصم المبلغ نهائياً من رصيد العميل¹.
- إذن فقد تنوعت وسائل وآليات الدفع الإلكتروني وهذا التنوع من شأنه أن يسهل حياة المستهلك ويجعله أكثر ارتباطاً بالمجال الإلكتروني، ولهذا لا بد من الحرص على تطبيق الشروط اللازمة اتباعها سواء من المستهلك أو المتدخل، لضمان سيرورة سلسلة للتطور الإلكتروني.

المبحث الثاني: الحماية التشريعية والقضائية للمستهلك الإلكتروني

أحدثت التجارة الإلكترونية تحولا جذريا في النظرية العامة للعقد بفضل الفضاء الافتراضي الذي غيَّب المعاينة الحسية وأخلَّ بالتوازن العقدي لصالح المورد الإلكتروني، مما دفع المشرع الجزائري للتدخل عبر تكييف القانون 03-09 وسن القانون الخاص 05-18. ويهدف هذا الإطار التشريعي والقضائي المستحدث إلى تقليص الفجوة بين الطرفين وتوفير "أمان تعاقدية" مزدوج (قبل التعاقد وبعد التنفيذ)، لحماية المستهلك وتحسين النظام العام الاقتصادي، وهو ما يفرض يقظة قضائية مستمرة لتكييف القواعد الكلاسيكية مع النزاعات الرقمية المعقدة.

ومن ثم فإن هذا المبحث سيتناول بالتفصيل حق العدول كأبرز آلية حائية مستحدثة (المطلب الأول)، ثم مسؤولية المورد الإلكتروني عن الإخلال بالتزاماته العقدية (المطلب الثاني)، وصولاً إلى

¹ مطاي عبد القادر وآخرون، المرجع السابق، ص ص 36-37.

التعويض عن الأضرار (المطلب الثالث) وهو شكل الحماية القضائية التي تضمن للمستهلك استرداد حقوقه في حال تعرضه لأي شكل من أشكال الاستغلال أو الغش التجاري الإلكتروني.

المطلب الأول: حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني

يعد حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، أو ما يعرف أحياناً بـ "حق التراجع"، أحد أهم الابتكارات القانونية التي جاءت بها التشريعات الحديثة للخروج من أسر القاعدة الكلاسيكية "العقد شريعة المتعاقدين"، حيث يمثل هذا الحق مكنة قانونية استثنائية تمنح للمستهلك سلطة إنهاء الرابطة التعاقدية بإرادته المنفردة خلال مهلة زمنية محددة دون الحاجة لتقديم تبرير أو إثبات خطأ، وهو ما يشكل خرقاً مشروعاً لمبدأ القوة الملزمة للعقد، وقد أقرت هذه الآلية لمواجهة "عنصر المباغتة" والتسرع الذي قد يقع فيه المستهلك نتيجة الضغط الدعائي أو عدم القدرة على رؤية المبيع ومعاينته حساً وقت التعاقد، فالعدول في جوهره هو "فترة تفكير وتروي" لاحقة لإبرام العقد، تهدف إلى التأكد من أن الرضا الذي تم التعبير عنه في الفضاء الرقمي كان مدركاً ومستنيراً وليس مجرد استجابة لحظية لإغراءات بصرية زائفة، ومن ثم فإن المشرع الجزائري بتكريسه لهذا الحق في القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، قد وضع أداة فعالة لإعادة التوازن المفقود في العقود المبرمة عن بعد.

الفرع الأول: مفهوم حق العدول

يتحدد مفهوم حق العدول في العقد الإلكتروني من خلال ضبط تعريفاته اللغوية والاصطلاحية، وتحليل طبيعته القانونية التي تجعل منه استثناءً فريداً في نظرية العقد، فالعدول ليس مجرد تراجع عادي، بل هو إجراء قانوني منظم يهدف إلى ترميم "الرضا المخدوش" للمستهلك الذي لم يتمكن من تكوين تصور حقيقي عن محل التعاقد إلا بعد فوات أوان التعبير عن القبول الإلكتروني، ولذلك فإن الإحاطة بمفهوم هذا الحق تستوجب دراسته من زوايا متعددة تشمل أبعاده الفلسفية والتشريعية، والتمييز الدقيق بينه وبين المصطلحات المجاورة التي قد تلتبس على الباحث القانوني¹.

¹ - ريمة العايب وفضيلة سحري، حق العدول دراسة مقارنة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، جامعة عنابة، الجزائر، 2021، ص 53.

أولاً: تعريف حق العدول

وقد عرف الفقيه الفرنسي "جيرار كورني" حق العدول بأنه "تعبير عن إرادة معاكسة، بمقتضاها يقصد صاحب تصرف أو تعبیر بإرادة منفردة تجريده من كل أثر في الحاضر وفي المستقبل"، وهذا التعريف يبرز خاصية جوهرية في العدول وهي أنه تعبیر عن إرادة ثانية تقدم ما بنته الإرادة الأولى، وفي التشريع الجزائري، وبالرجوع إلى المادة 19 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، نجد أن المشرع وإن لم يضع تعريفاً جامعاً مانعاً، إلا أنه أشار إلى جوهر الحق بكونه إمكانية التراجع عن تنفيذ العقد بشكل مجاني ودون تبرير، وهو ما عززه القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في مادته 37 التي منحت المستهلك الإلكتروني مهلة للعدول، مما يجعل التعريف الاصطلاحي الراجح في الجزائر هو: "سلطة قانونية ممنوحة للمستهلك الإلكتروني تتيح له نقض العقد بإرادته المنفردة خلال الآجال القانونية ودون حاجة لتبرير موقفه، بهدف حماية رضاه من التسرع أو التضليل"¹.

ومن خلال هذا التعريف، يمكننا استخلاص العناصر الجوهرية المكونة لمفهوم العدول، وهي: أولاً، أنه تصرف قانوني صادر عن إرادة منفردة (إرادة المستهلك)، وثانياً، أنه يمارس في مواجهة عقد صحيح ومنتج لآثاره قانوناً، وثالثاً، أنه مقيد بمهلة زمنية قصيرة، ورابعاً، أنه لا يتطلب تسبباً، وهذه الخصائص هي التي تمنح للعدول هويته الخاصة في القانون الاستهلاكي وتجعله يختلف عن الفسخ الذي يتطلب إخلافاً بالالتزام، أو الإبطال الذي يتطلب وجود عيب من عيوب الرضا كالغلط أو التدليس بمفهومهما التقليدي الصعب الإثبات².

ثانياً: الطبيعة القانونية لحق العدول

تعتبر الطبيعة القانونية لحق العدول من أكثر المسائل إثارة للجدل في الفقه القانوني المعاصر، حيث انقسم الفقهاء إلى تيارات متعددة لمحاولة تكييف هذا الحق ضمن الأطر التقليدية للنظرية العامة

¹ - ربحي تبوب فاطمة الزهراء، حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 3، 2019، ص 792.

² - مسياف إيمان، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيارت، الجزائر، 2023، ص 40.

للاللتزامات، فالالاتجاه الأول يرى في حق العدول "شرطاً واقفاً" قانونياً، وبموجبه يعتبر العقد معلقاً على انقضاء مهلة العدول دون ممارسته، فإذا انقضت المدة دون تراجع المستهلك صار العقد باتاً، وإذا عدل المستهلك اعتبر العقد كأن لم يكن، إلا أن هذا التكييف انتقد لكون العقد الإلكتروني ينتج آثاره فور تبادل الإيجاب والقبول، والمورد يلتزم بالتسليم والمستهلك بالوفاء قبل انقضاء مهلة العدول أحياناً، مما يتنافى مع فكرة وقف النفاذ¹.

أما الاتجاه الثاني، فيذهب إلى اعتبار حق العدول "شرطاً فاسخاً" يمنح للمستهلك، بحيث ينعقد العقد صحيحاً ونافذاً، ولكن ممارسة العدول تؤدي إلى فسخه بأثر رجعي، وهذا التكييف ينسجم أكثر مع واقع المعاملات حيث يبدأ تنفيذ العقد فوراً، بينما يرى تيار ثالث أن العدول هو "خيار إرادي محض" يشبه خيار الرؤية أو خيار الشرط في الفقه الإسلامي، وهو التكييف الذي يميل إليه بعض الباحثين في الجزائر كونه يعيد التوازن العقدي ويمنح المستهلك فرصة أخيرة للمراجعة، وفي ظل القانون 05-18 الجزائري، يمكن القول إن حق العدول هو "مكنة قانونية استثنائية من النظام العام"، غايتها تعطيل القوة الملزمة للعقد لحماية للرضا، فهي ليست مجرد حق في إنهاء الرابطة، بل هي أداة لمراجعة الرضا الاستهلاكي بعد اكتمال أركان العقد².

وتتجلى أهمية هذا التكييف في كون حق العدول يرتبط بركن "الرضا" وليس بركن "المحل" أو "السبب"، فهو يهدف لتمكين المستهلك من فحص المبيع وتطابق الصورة الذهنية مع الواقع المادي، مما يجعله حقاً غير قابل للتجزئة أو النزول عنه مسبقاً، وإذا أردنا التدقيق في الطبيعة القانونية للعدول في التشريع الجزائري، نجد أنه يتسم بكونه "حقاً إرادياً غير مسبب"، أي أن إرادة المستهلك فيه مطلقة لا يقيدتها سوى القيد الزمني، وهذا يخرجها من نطاق المسؤولية التقصيرية أو العقدية، فلا يلزم المستهلك بتعويض المورد عن ممارسة حقه، ما دام قد التزم بالآجال والإجراءات، وهو ما يؤكد أن

¹ - ريمة العايب وفضيلة سحري، مرجع سابق، ص 58.

² - غباشة أميرة ومخلوفي عبد الوهاب، الحق في العدول عن تنفيذ العقد كآلية لحماية المستهلك المتعاقد إلكترونياً من مبدأ القوة الملزمة للعقد، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 9، العدد 2، 2017، ص 252.

الطبيعة القانونية للعدول هي طبيعة "حمائية صرفة" تهدف لإعادة توزيع القوة داخل العقد الإلكتروني¹.

ثالثا: المبررات القانونية والواقعية لتقرير حق العدول

لم يأت تقرير حق العدول في العقود الإلكترونية من فراغ، بل أملت مبررات قوية نابعة من خصوصية التعاقد عبر شبكة الإنترنت، وأول هذه المبررات هو "غياب المعاينة المادية"، فالمستهلك الإلكتروني يتعاقد على صور ورسومات وبيانات تقنية قد تكون مضللة أو غير دقيقة، والعدول هنا يمنحه "مهلة تروي" لاختبار السلعة حقيقة، وثاني المبررات هو "عنصر المباغته" والضغط النفسي الذي تمارسه تقنيات التسويق الحديثة، كالنوافذ المنبثقة والعد التنازلي للعروض، مما يدفع المستهلك للتعاقد المتسرع دون تفكير جاد في حاجته الفعلية للمنتج، فيأتي حق العدول ليعالج هذا التسرع ويمنح المستهلك فرصة للتراجع بعد هدوء العاصفة التسويقية².

علاوة على ذلك، يبرز مبرر "عدم التكافؤ المعلوماتي"، حيث يمتلك المورد كافة تفاصيل المنتج وخباياه التقنية، بينما يظل المستهلك في حالة من الجهل النسبي، فالعدول يقلص من آثار هذا الجهل عبر إتاحة الفرصة للمستهلك لاستشارة المختصين أو مقارنة المنتج بغيره في السوق التقليدي بعد استلامه، كما يهدف المشرع من خلال هذا الحق إلى "تعزيز الثقة في الاقتصاد الرقمي"، فالمستهلك الذي يعلم بوجود حق في التراجع سيكون أكثر جرأة على الشراء عبر الإنترنت، مما يساهم في رواج التجارة الإلكترونية، إن حق العدول بهذا المعنى هو وسيلة لتحقيق "العدالة العقدية" في بيئة يسيطر عليها منطق القوة التقنية والمالية للموردين³.

¹ - جاب الله ياسين وعبد الرحيم عويسي، حماية المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة، الجزائر، 2022، ص 35.

² - بشار فايز عواد، حق العدول كوسيلة لحماية الطرف الضعيف في العقود الإلكترونية، مجلة أوراق ثقافية، عمان، الأردن، 2022، ص 10.

³ - علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2017، ص 85.

وفي البيئة التشريعية الجزائرية، يضيف الباحثون مبرراً آخر يتعلق بـ "ضعف الثقافة الرقمية" لدى فئة واسعة من المستهلكين، مما يجعلهم عرضة للوقوع في أخطاء تقنية أثناء عملية الشراء، أو التعرض للاحتيال الإلكتروني المغلف بغلاف قانوني، وهذا ما جعل المشرع الجزائري يشدد على ضرورة إعلام المستهلك بهذا الحق في المادة 29 من القانون 05-18، معتبراً أن إغفال هذا الإعلام يعد إخلالاً جوهرياً بالتزامات المورد ويؤدي في بعض الأحيان إلى تمديد مهلة العدول، مما يؤكد أن المبرر الحمائي هو المحرك الأساسي لهذه المنظومة¹.

رابعاً: النطاق الموضوعي والشخصي لحق العدول

يتحدد النطاق الشخصي لحق العدول بطرفي العلاقة الاستهلاكية الإلكترونية، فمن جهة نجد "المستهلك الإلكتروني"، وهو كل شخص طبيعي أو معنوي يكتني السلعة أو الخدمة لغرض غير مهني، أي للاستعمال الشخصي أو العائلي، ومن جهة أخرى نجد "المورد الإلكتروني"، وهو المحترف الذي يمارس نشاطه عبر الإنترنت، وفي حال كان الطرفان مهنيين، فلا مجال لتطبيق حق العدول، إذ يفترض في المهني القدرة على التفاوض والمعرفة التقنية، أما النطاق الموضوعي، فيشمل كأصل عام جميع العقود التي تبرم عن بعد بوسائل إلكترونية، سواء كان محلها سلعة مادية أو خدمة رقمية، غير أن المشرع الجزائري، تماشياً مع التوجهات الدولية، وضع استثناءات هامة يمتنع فيها ممارسة هذا الحق مراعاة لطبيعة الحل أو استقرار المعاملات².

وإذا تعمقنا في التحليل، نجد أن تحديد النطاق يثير إشكالية في "الخدمات الرقمية" التي تنفذ على فترات، أو العقود التي تبرم عبر "المزايدات الإلكترونية"، حيث يرى جانب من الفقه الجزائري ضرورة تضيق نطاق الاستثناءات لضمان أقصى حماية للمستهلك، بينما يرى آخرون ضرورة حماية المورد من الخسائر المادية الجسيمة التي قد تلحق به نتيجة عدول المستهلك عن خدمات تم التحضير لها مسبقاً، وهذا التجاذب بين المصالح هو ما دفع المشرع لتبني معيار "قابلية السلعة للإرجاع لحالتها

¹ - يسعد فضيلة، "التزام المنتج بإعلام المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية"، المجلد 28، العدد 3، ديسمبر 2017، جامعة الجلفة، الجزائر، 2017، ص 246.

² - بسعدي نورة، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة وهران 2، الجزائر، 2021، ص 118.

الأصلية" كمعيار فاصل في تحديد نطاق العدول، مما يجعل المفهوم في الجزائر يتسم بالمرونة والواقعية الاقتصادية في آن واحد¹.

خامسا: التمييز بين العدول والنظم القانونية المشابهة

لإزالة اللبس عن مفهوم حق العدول، يجب تمييزه بدقة عن النظم التقليدية التي تؤدي لإنهاء العقد، فأولاً يتميز العدول عن "الإبطال" في أن الأخير يفترض وجود عيب شاب الإرادة وقت التعاقد (كالإكراه أو الغلط الجوهرى)، ويتطلب اللجوء للقضاء لإثباته، بينما العدول يمارس رغم سلامة الإرادة قانوناً وبمحض اختيار المستهلك دون حاجة لحكم قضائي، وثانياً يختلف العدول عن "الفسخ" الذي هو جزء لإخلال أحد المتعاقدين بالتزاماته، في حين أن العدول يمارس والمورد قد نفذ التزامه على أكمل وجه، فهو حق مرتبط بـ "ندم" المستهلك أو مراجعته لخياره وليس بخطأ المورد، وهذا ما يجعل العدول أداة حماية أقوى بكثير من الفسخ في البيئة الرقمية².

كما يختلف العدول عن "الإقالة" (التقيل)، فالإقالة تتطلب توافق إرادتي الطرفين على إنهاء العقد الذي أبرماه، أما العدول فهو إنهاء بإرادة منفردة من طرف المستهلك فقط، ولا يملك المورد رفضه إذا وقع ضمن المدة القانونية، ويتميز العدول أيضاً عن "خيار الرؤية" في الفقه الإسلامي، فبينما يهدف كلاهما لتمكين المشتري من فحص المبيع، إلا أن حق العدول في القانون الجزائري مقيد بمدد زمنية حتمية (أربعة أيام عمل في المادة 37) ويسقط بفواتها، بينما خيار الرؤية يظل قائماً حتى تتم الرؤية الفعلية ما لم يسقط بمسقطات أخرى، كما أن العدول يشمل الخدمات أيضاً وهو ما لا يتصور في خيار الرؤية التقليدي المرتبط بالأعيان، إن هذا التمييز يكرس استقلالية حق العدول كآلية "قانونية استهلاكية" حديثة لا تغني عنها النصوص الكلاسيكية في القانون المدني³.

علاوة على ذلك، يجب التمييز بين العدول و"حق الرجوع في الهبة"، فالعدول في العقود الإلكترونية ينصب على عقود معاوضة تهدف لتحقيق ربح، وتقوم على منطق التوازن الاقتصادي،

¹ - جاب الله ياسين وعبد الرحيم عويسي، مرجع سابق، ص 42.

² - ربحي تبوب فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 795.

³ - ريمة العايب وفضيلة سحري، مرجع سابق، ص 60.

بينما الرجوع في الهبة يرتبط بعقود تبرع ولأسباب محددة قانوناً، كما يختلف العدول عن "العدول عن الخطبة" الذي يتعلق بوعده بالتعاقد في مجال الأحوال الشخصية ولا تترتب عليه آثار عقدية ملزمة كالتى نجدتها في البيع الإلكتروني، إن هذا الجرد للمفارقات يؤكد أن حق العدول هو "حق من نوع خاص (Sui Generis)"، أوجده المشرع لمواجهة مخاطر التكنولوجيا، وهو ما يجعل مفهومه في الجزائر مرتبطاً عضوياً بفكرة "الطرف الضعيف" وحمايته في مواجهة "الهيمنة الرقمية" للموردين المحترفين¹.

سادساً: الأساس التشريعي لحق العدول في القانون الجزائري

يجد حق العدول أساسه في التشريع الجزائري من خلال نصين أساسيين؛ الأول هو "القانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش" الذي وضع القواعد العامة لحماية رضا المستهلك، والثاني والأهم هو "القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية"، حيث جاءت المادة 37 منه لتقرر صراحة حق المستهلك في العدول خلال مدة أربعة أيام عمل تبدأ من تاريخ تسلم المنتج أو تاريخ إبرام العقد للخدمات، وفي المقارنة مع التشريعات الأخرى، نجد أن المشرع الجزائري كان أكثر تحفظاً في المدة مقارنة بالمشرع الفرنسي الذي منح 14 يوماً في "قانون الاستهلاك" أو المشرع المصري والأردني الذين منحوا مدداً تتراوح بين 7 إلى 14 يوماً، وهذا التباين يعكس رغبة المشرع الجزائري في التوفيق بين حماية المستهلك وضمان سرعة دوران رأس المال في سوق ناشئة².

كما أن الأساس التشريعي للعدول يرتبط بـ "الالتزام بالإعلام"، فالمادة 29 من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري تلزم المورد بذكر شروط ممارسة حق العدول في العرض التجاري، وهذا الترابط يجعل من العدول نتيجة حتمية لشفافية التعاقد، وإذا غاب هذا الإعلام، يرى جانب من الفقه الجزائري وجوب تمديد مهلة العدول قياساً على التوجيهات الأوروبية، لأن المستهلك لا يمكنه ممارسة حق لا يعلم بوجوده، إن هذا الأساس المتين يمنح لحق العدول صفة "الآلية الآمرة"، حيث لا يجوز

¹ - غبابشة أميرة، مرجع سابق، ص 255.

² بساعدي نورة، مرجع سابق، ص 155.

الاتفاق على مخالفتها، وكل شرط يقيد هذا الحق يعتبر شرطاً تعسفياً باطلاً بقوة القانون، وهو ما يعكس التزام الجزائر بالمعايير الدولية لحماية المستهلك في الفضاء السيبراني¹.

سابعا: أثر التطور التقني على تطور مفهوم حق العدول

لم يعد مفهوم حق العدول ثابتاً كما كان في بدايات التجارة الإلكترونية، بل تطور بتطور "الوسائط الرقمية"، فظهر "عقود النقرة الواحدة" و"عقود التصفح" جعل من ممارسة العدول أمراً أكثر تعقيداً، مما دفع المشرع والفقه لإعادة تعريف "لحظة البدء" في احتساب مهلة العدول، وفي الجزائر، نجد أن القانون 05-18 حاول مواكبة ذلك عبر النص على ضرورة "تأكيد الطلبية" قبل إبرام العقد نهائياً، وهو إجراء وقائي يسبق العدول ويهدف لتقليل حالات التراجع عبر منح المستهلك فرصة ثانية لمراجعة سلة مشترياته، وهذا يوضح أن مفهوم العدول بات جزءاً من "سلسلة إجراءات حماية" تبدأ من العرض وتنتهي بالإرجاع².

كما أن تطور "السلع الافتراضية" (كالعملات الرقمية والأصول المشفرة) يضع مفهوم العدول أمام تحديات جديدة؛ فهل يمكن العدول عن شراء "أصول رقمية" تتغير قيمتها في أجزاء من الثانية؟ يرى الفقه الحديث أن مثل هذه العقود تخرج من نطاق العدول نظراً لارتباطها بتقلبات السوق المالي، وهو ما يفسر استبعاد المشرع الجزائري لبعض العقود المالية من نطاق القانون 05-18، إن هذا التطور التقني يفرض على المفهوم القانوني للعدول أن يكون "ديناميكياً"، قادراً على التمييز بين السلعة المادية والخدمة الرقمية والمنتج المعرفي، وهو ما يعكس عمق التحليل الأكاديمي المطلوب لمذكرة تخرج تعالج واقعاً تكنولوجياً متغيراً باستمرار، حيث يظل مفهوم العدول هو "الميزان" الذي يضبط إيقاع التجارة الإلكترونية بين الحرية والحماية³.

¹ - خلفي عبد الرحمن، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، مجلة الدراسات حول فعالية القاعدة القانونية، جامعة بجاية، المجلد 1، العدد 1، 2017، ص 20.

² - جاب الله ياسين وعبد الرحيم عويسي، مرجع سابق، ص 48.

³ - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق ص 120.

الفرع الثاني: مدة ممارسة الحق

تعتبر المدة الزمنية الممنوحة لممارسة حق العدول الوعاء الزمني الذي يتحرك فيه المستهلك لاستدراك إرادته، وهي مهلة جوهرية لا يمكن تصور فعالية الحماية القانونية بدونها، إذ أن فوات هذه المدة يؤدي حتماً إلى تحصين العقد واستقراره نهائياً، وقد أولى المشرع الجزائري في القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية أهمية بالغة لتحديد هذه المدة، محاولاً الموازنة بين مصلحة المستهلك في التزوي ومصلحة المورد في استقرار معاملاته المالية، إن تحديد المدة في البيئة الرقمية يتطلب دقة تتوافق مع سرعة التدفق المعلوماتي، فالمدد الطويلة قد تضر بمصالح التجار وتؤدي إلى تكديس السلع المرتجعة، بينما المدد القصيرة جداً قد تفرغ الحق من محتواه الحمائي وتجعله مجرد نص نظري لا يمكن تفعيله واقعياً، خاصة في ظل الصعوبات اللوجستية المرتبطة بالشحن والتوصيل في الجزائر¹.

أولاً: الأساس القانوني للمدة الزمنية في قانون التجارة الإلكترونية

حدد المشرع الجزائري مدة ممارسة حق العدول في المادة 23 من القانون رقم 18-05 بأربعة أيام عمل، تبدأ من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج أو من تاريخ قبول العرض بالنسبة لتوريد الخدمات، وهذا التحديد التشريعي يعكس توجهاً وسطياً يسعى إلى تحقيق الأمان القانوني في المعاملات الإلكترونية، حيث اعتبر المشرع أن أربعة أيام عمل كافية للمستهلك ليقوم بفحص السلعة ومعاينتها والتأكد من خصائصها الجوهرية. ويلاحظ أن المشرع قد استخدم مصطلح "أيام عمل" بدلاً من الأيام التقويمية العادية، وهو ما يمنح المستهلك فسحة إضافية في حال تخلل المدة أيام عطل رسمية أو أسبوعية، مما يؤكد النزعة الحمائية لهذا النص، إن فلسفة المشرع في اختيار هذه المدة القصيرة نسبياً مقارنة ببعض التشريعات المقارنة تنبع من الرغبة في عدم عرقلة الدورة الاقتصادية للمؤسسات الناشئة والشركات التي تمارس التجارة عبر الإنترنت، مع ضمان الحد الأدنى من الوقت للمستهلك ليتراجع عن قراره في حال عدم الاقتناع بالمنتج².

¹ - بسعدي نورة، مرجع سابق، ص 132.

² - قاشي غلال، خيار العدول عن العقد ضماناً للمستهلك في المعاملات الإلكترونية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية والاقتصادية، المجلد 57، العدد 4، جوان 2020، 2020، ص 344.

ثانياً: كيفية حساب مدة الأربعة أيام ومفهوم "أيام العمل"

يثير حساب المدة في القانون الجزائري تساؤلات حول التكييف القانوني ليوم العمل وكيفية احتساب المواعيد الإجرائية، فالمادة 23 من القانون 05-18 كانت واضحة في ربطها بأيام العمل، وهو ما يعني استبعاد يومي الجمعة والسبت وأيام الأعياد الوطنية والدينية من الحساب، فإذا تسلم المستهلك السلعة يوم الخميس، فإن سريان المدة يبدأ من يوم الأحد، وهو أول يوم عمل تالي، وينتهي بنهاية دوام يوم الأربعاء، هذا النمط من الحساب يوفر للمستهلك حماية حقيقية، إذ أن المصالح البريدية وشركات الشحن غالباً ما تتوقف عن العمل في العطل، مما قد يعيق المستهلك عن إعادة إرسال السلعة خلال المدة إذا تم احتسابها كأيام تقويمية، وإن إقرار مبدأ "أيام العمل" يعكس وعي المشرع بالواقع اللوجستي المحلي وضمان أن تكون المدة الممنوحة هي مدة "فعلية" يتمكن خلالها المستهلك من القيام بالإجراءات المادية للعدول، وهي إعادة السلعة في غلافها الأصلي¹.

ثالثاً: بدء سريان المدة في عقود بيع السلع وتوريد الخدمات

يختلف ميعاد انطلاق مدة العدول باختلاف محل العقد الإلكتروني، ففي عقود البيع التي تنصب على سلع مادية، ربط المشرع بدء السريان بـ "التسليم الفعلي" للمنتوج، وهذا الربط منطقي لأن المستهلك لا يمكنه الحكم على السلعة إلا بعد وضع يده عليها ومعاينتها مادياً، خاصة وأن الصور المعروضة على المواقع قد تكون خادعة أو لا تعكس الحقيقة بدقة، أما في عقود الخدمات، فإن المدة تبدأ من "تاريخ قبول العرض"، وهو ما يعني أن لحظة إبرام العقد هي نقطة الانطلاق، نظراً لطبيعة الخدمة التي قد لا تتطلب تسليمًا مادياً، ومع ذلك، يطرح هذا التمييز إشكالات في بعض الخدمات التي تنفذ على مراحل، أو الخدمات الرقمية التي يتم تحميلها فوراً، حيث قد يفقد المستهلك

¹ - حواري حكيمة، حق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني كآلية لحماية المستهلك، مذكرة ماستر في الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2022، ص 48.

حقه في العدول إذا بدأ تنفيذ الخدمة بموافقته قبل انقضاء المدة، وهو ما نصت عليه الاستثناءات الواردة في المادة 24 من نفس القانون¹.

الفرع الثالث: حالات الاستثناء

على الرغم من الأهمية الحمائية الكبيرة لحق العدول، إلا أن المشرع الجزائري، تماشياً مع التوجهات الدولية والاتفاقيات المقارنة، أقر مجموعة من الاستثناءات التي يسقط فيها هذا الحق، وذلك حفاظاً على مصالح المورد الإلكتروني ومنعاً لتعسف المستهلك في استخدام هذا الحق بما يضر باستقرار المعاملات التجارية، وتجد هذه الاستثناءات مبررها في طبيعة بعض السلع أو الخدمات التي تفقد قيمتها بمجرد التسليم أو البدء في التنفيذ، أو تلك التي لا يمكن إعادة طرحها في السوق لأسباب تقنية أو صحية².

أولاً: الاستثناءات المتعلقة بالمعاملات المحظورة والسلع الخاصة

تحدد المادة الثالثة من القانون 05-18 مجموعة من المعاملات التي تُمنع ممارستها عن طريق الاتصالات الإلكترونية أصلاً، وبالتبعية فإن حق العدول لا يرد عليها لعدم مشروعية التعاقد الإلكتروني بشأنها ابتداءً، وتشمل هذه القائمة السلع والخدمات التي تمس بالنظام العام والآداب العامة، أو تلك التي تتطلب إجراءات توثيقية رسمية لا يمكن استبدالها بالوسائل الإلكترونية البسيطة³.

ثانياً: الاستثناء المرتبط بالسلع المصنعة حسب الطلب والمخصصة

يمثل هذا الاستثناء أحد أكثر الحالات شيوعاً في عقود الاستهلاك الإلكتروني، حيث يحرم المستهلك من حق العدول إذا كانت السلعة قد تم إعدادها وفقاً لمواصفات شخصية دقيقة حددها

¹ - دليّة معزوز، حق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 3، العدد 2، جوان 2018، 2019، الصفحة 14

² - خدوجة الذهبي، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير في الحقوق، تخصص قانون خاص أساسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار، الجزائر، 2018، ص 175.

³ - المادة 3 من القانون رقم 05-18 مؤرخ في 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، مصدر سابق.

المستهلك بنفسه والعلة من هذا الاستثناء تكمن في أن هذه السلع يتم تفصيلها لتناسب حاجة مستهلك معين بذاته، مما يجعل إعادة بيعها لمستهلك آخر أمراً مستحيلاً أو شديد الصعوبة، فلو سمح للمستهلك بالعدول عنها، لوجد المورد نفسه أمام خسارة كاملة لثمن السلعة وتكاليف إنتاجها، ويشمل ذلك الملابس المفصلة قياساً، الأثاث المصنوع بمقاسات خاصة، أو المنتجات التي يُطبع عليها اسم المستهلك أو صورته، ففي هذه الحالات يغلب حق المورد في استيفاء الثمن على حق المستهلك في التراجع¹.

ثالثاً: الاستثناء المتعلق بالسلع سريعة التلف أو ذات الصلاحية المحدودة

تعتبر السلع التي بطبيعتها تتعرض للتلف السريع أو تنتهي مدة صلاحيتها في فترة زمنية وجيزة مستثناة من حق العدول، مثل المواد الغذائية الطازجة، الزهور، والمنتجات الحيوية، وبما أن مهلة العدول في القانون الجزائري هي أربعة أيام عمل من تاريخ التسليم الفعلي، فإن ممارسة هذا الحق بعد انقضاء هذه المدة (أو حتى خلالها) قد تجعل السلعة غير صالحة للاستهلاك مرة أخرى، فالمورد الإلكتروني لا يمكنه قبول استرجاع منتج غذائي قد فسد أو نقصت قيمته الغذائية نتيجة النقل والتخزين لدى المستهلك، ولذلك يسقط حق العدول لحماية للمورد من الخسارة المادية المحققة².

رابعاً: السلع التي تم فض أغلفتها وتعلق بالصحة العامة والنظافة

أكدت التحليلات القانونية للقانون 05-18 وقانون حماية المستهلك 03-09 أن السلع التي يتم فتح غلافها الأصلي من قبل المستهلك ولا يمكن إعادة أسباب تتعلق بالنظافة أو حماية الصحة العامة تخرج من نطاق حق العدول، ويشمل هذا الاستثناء مواد التجميل، العطور، الملابس الداخلية، والأدوات الطبية البسيطة، حيث إن مجرد فض الغلاف الواقعي يعتبر استهلاكاً لعنصر "السلامة الصحية" للمنتج، مما يمنع المورد من إعادة عرضه للبيع خشية انتقال العدوى أو التلوث، وقد اشترطت المادة 22 من القانون 05-18 صراحة إعادة السلعة في "غلافها الأصلي" كشرط لممارسة

¹ - حمزة نقاش، أسماء سايعي، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر، 2021، ص 24.

² - مسعودة صحراوي، حق المستهلك في العدول عن التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، 2025، ص 188.

حق العدول، وهو ما يعني ضمناً أن أي مساس بهذا الغلاف في السلع الحساسة صحياً يؤدي إلى سقوط الحق¹.

خامساً: الاستثناءات المتعلقة بالمنتجات الرقمية والبرمجيات والوسائط السمعية البصرية

نظراً لسهولة نسخ المنتجات الرقمية، استثنى المشرع التسجيلات السمعية والبصرية وبرامج الحاسوب من حق العدول في حال قام المستهلك بفض الأختام أو الأغلفة الواقية لها بعد التسليم، هذا الاستثناء يهدف إلى حماية حقوق الملكية الفكرية للموردين ومنع المستهلكين من استغلال حق العدول للحصول على نسخ مجانية من البرامج أو الأفلام أو الموسيقى عبر نسخها ثم إعادة بيعها للمورد بدعوى العدول، وتعتبر هذه المنتجات ذات طبيعة خاصة، حيث إن قيمتها تكمن في "المحتوى" وليس في "الوعاء المادي"، وبمجرد تمكين المستهلك من الوصول إلى المحتوى عبر فتح الغلاف، يعتبر العقد قد نُفذ بصورة لا تقبل الرجوع، ما لم يكن هناك عيب تقني في المنتج نفسه².

سادساً: استثناء عقود أداء الخدمات التي بدأ تنفيذها فعلياً

يسقط حق المستهلك في العدول في العقود المتعلقة بأداء الخدمات إذا بدأ المورد في تنفيذ الخدمة بموافقة المستهلك الصريحة قبل انقضاء مهلة العدول القانونية، ويشترط في هذا الاستثناء أن يكون المستهلك قد وافق على البدء الفوري للتنفيذ مع علمه التام بأن هذه الموافقة ستؤدي إلى حرمانه من حق التراجع، ومن الأمثلة على ذلك خدمات التحميل المباشر للبيانات، خدمات الاستشارة القانونية أو الطبية عبر الإنترنت التي تقدم فوراً، أو اشتراكات القنوات المشفرة التي تبدأ وقت الطلب. ففي هذه الحالات، تكون الخدمة قد استُهلكت بمجرد البدء فيها، ولا يمكن منطقياً

¹ - نذير شوقي، رقائي عبد المالك، حق العدول عن العقد كأحد الضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري (المضمون والأحكام)، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 07، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2020، ص 1422.

² - بوخرص نادية، الأحكام القانونية لحق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني - دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك، مجلة معارف، العدد 26، جامعة البويرة، الجزائر، 2019، ص 1352.

"إعادة" الخدمة للمورد، مما يجعل ممارسة العدول فيها غير متصورة وتؤدي إلى إثراء المستهلك على حساب المورد دون وجه حق¹.

سابعا: الاستثناءات المرتبطة بالسلع والخدمات ذات الأسعار المتقلبة

تُستثنى من حق العدول السلع والخدمات التي يتحدد ثمنها بناءً على تقلبات أسعار الأسواق المالية (البورصات) والتي لا يملك المورد الإلكتروني القدرة على التحكم فيها، ويشمل ذلك عقود شراء العملات الأجنبية، المعادن النفيسة كالذهب والفضة عبر المنصات الإلكترونية، والأسهم، والسبب في هذا الاستثناء هو منع المستهلك من استخدام حق العدول كأداة للمضاربة؛ فالمستهلك قد يراقب سعر السعر خلال مهلة الأربعة أيام، فإذا انخفض السعر يمارس حق العدول ليتجنب الخسارة، وإذا ارتفع يحتفظ بالسلعة، وهذا يتنافى مع مبدأ العدالة العقدية ويحمل المورد مخاطر تقلبات السوق وحده².

ثامنا: الاستثناء الخاص بالصحف والمجلات والدوريات

يعد توريد الصحف والمجلات من المستثنيات الدائمة في قوانين الاستهلاك الإلكتروني، وذلك نظراً للطبيعة الزمنية للمحتوى المعلوماتي الذي تتضمنه، فالمعلومة في الصحيفة تفقد قيمتها بمجرد صدور عدد جديد أو بمرور ساعات قليلة على نشرها، والمستهلك الذي يطلع على محتوى المجلة إلكترونياً يكون قد استفاد من الخدمة كاملة بمجرد الاطلاع، فلا مجال هنا للعدول لأن المنفعة قد استوفيت ولا يمكن استرجاعها³.

¹ - سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 05، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2018، ص 22.

² - نورة بسعدي، مرجع سابق، ص 155.

³ - بدر الدين مرغني حيزوم، والعروسي حاقة، حق المستهلك الإلكتروني في العدول، مجلة إيلزا للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2020، ص 16.

تاسعا: سقوط حق العدول بفوات المواعيد القانونية أو الإخلال بالإجراءات

إضافة إلى الاستثناءات الموضوعية، هناك حالات يسقط فيها حق العدول نتيجة تقصير المستهلك في الالتزام بالضوابط الإجرائية التي وضعها القانون 05-18. يسقط حق المستهلك الإلكتروني في العدول والتراجع وفقا للقانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ويتحول العقد إلى التزام نهائي وملزم بمجرد انقضاء المهلة القانونية؛ حيث تنص المادة 21 على سقوط هذا الحق بمرور أكثر من أربعة (4) أيام عمل من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج دون تقديم طلب التراجع. كما يزول هذا الحق من الناحية العينية للمنتوج في حال تلف الغلاف الأصلي أو إعادته بغير حالته الأولى خاصة في السلع الحساسة؛ إذ تلزم المادتان 21 و 23 المستهلك بإرجاع السلعة بشكل يضمن سلامتها وقابليتها لإعادة البيع، وبخلاف ذلك يحق للمورد الإلكتروني رفض طلب العدول وتحميل المستهلك تبعات التلف. ويؤدي الاستخدام المفرط للسلعة الذي يتجاوز حدود التجربة الضرورية لفحص طبيعتها ومزاياها إلى سقوط خيار التراجع؛ حيث يعتبر هذا التصرف قبولا ضمنيا بالمنتوج، وبشكل إخلالا بالمادة 21 التي تشترط إرجاع السلعة دون إحداث أي تغيير جوهري فيها¹.

عاشرا: دور النصوص التنظيمية في تحديد قائمة الاستثناءات

أشار المشرع الجزائري في المادة 13 مكرر من القانون 02-10 المعدل لقانون حماية المستهلك 03-09 إلى أن "قائمة المنتوجات المعنية بالعدول تحدد عن طريق التنظيم"، وهذا يعكس مرونة تشريعية تسمح للسلطة التنفيذية بإضافة أو حذف فئات من السلع والخدمات من دائرة حق العدول بما يتواءم مع التطورات التكنولوجية المتسارعة، إلا أن هذا الإحالة تتطلب صدور مراسيم تنفيذية تفصيلية توضح بدقة الآليات المتبعة لممارسة هذا الحق في الحالات الخاصة، وذلك لتفادي النزاعات القضائية الناتجة عن غموض النصوص الحالية، ويقع على عاتق القضاء الجزائري حالياً عبء تفسير هذه الاستثناءات في ضوء القواعد العامة وقواعد حماية الطرف الضعيف، مع مراعاة مقتضيات حسن النية في المعاملات الإلكترونية².

¹ - حواري حكيم، خوخي كاتية، حق العدول عن التعاقد بين مقتضيات القانون المدني والقانون رقم 05-18، مرجع سابق، ص 42.

² - خدوجة الذهبي، مرجع سابق، ص 181.

المطلب الثاني: مسؤولية المورد الإلكتروني

تُعدّ مسؤولية المورد الإلكتروني الركيزة الثانية التي تقوم عليها الحماية القانونية للمستهلك في الفضاء الرقمي، إذ لا يكفي الاعتراف للمستهلك بحق العدول لإعادة التوازن إلى العلاقة العقدية، بل لا بدّ من تقرير جزاء يلاحق المورد كلّما أُخلّ بما يقع على عاتقه من التزامات. وتنهض هذه المسؤولية متى قصّر المورد في واجباته المتعلقة بالإعلام والتسليم وضمان المطابقة وأمن المعاملة، فيتربّث في ذمّته التزامٌ يجبر ما يلحق المستهلك من ضرر مادي أو معنوي. وسنتناول في هذا المطلب المسؤولية المدنية للمورد الإلكتروني والمسؤولية الجزائية.

الفرع الأول: المسؤولية المدنية عن الإخلال بالعقد

تقوم المسؤولية المدنية على أساس المسؤولية العقدية والتقصيرية.

أولاً: التأصيل المفاهيمي والأساس التشريعي للمسؤولية العقدية للمورد الإلكتروني

تُعدّ المسؤولية المدنية للمورد الإلكتروني عن الإخلال بالعقد من أعقد المباحث القانونية المعاصرة التي استقطبت اهتمام الفقه والقضاء على حد سواء، وذلك نظراً للتطورات التكنولوجية المتسارعة التي أعادت تشكيل ملامح المعاملات التجارية ودفعت بها من حيزها المادي التقليدي إلى الفضاء الافتراضي الرقمي، وتتأسس هذه المسؤولية العقدية في جوهرها على المبدأ القانوني الراسخ الذي يقضي بأن العقد شريعة المتعاقدين، وأنه متى انعقد العقد الإلكتروني بصفة صحيحة ومستوفية لأركان الرضا والمحل والسبب، تتبلور التزامات متبادلة تقع على عاتق طرفيه، مما يستوجب على كل منهما تنفيذ ما التزم به بحسن نية ووفقاً لما يقتضيه العرف التجاري وطبيعة المعاملة، وفي سياق التجارة الإلكترونية، يبرز المورد الإلكتروني كطرف مهني قوي ومسيطر على التقنية، في مواجهة المستهلك الإلكتروني الذي يُعد الطرف الضعيف في هذه العلاقة التعاقدية غير المتكافئة، مما استدعى تدخلاً تشريعياً لضبط هذا الخلل. وقد تصدى المشرع الجزائري لهذا التحدي من خلال سن القانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، حيث حرص في المادة السادسة، الفقرة الرابعة منه، على تقديم تعريف دقيق وشامل للمورد الإلكتروني، معتبراً إياه كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو

اقترح توفير السلع أو الخدمات عن طريق وسائل الاتصالات الإلكترونية، وهذا التعريف الموسع يهدف إلى إخضاع كافة المحترفين والشركات التجارية العاملة في الفضاء الرقمي لرقابة قانونية صارمة، تجعل من ذمتهم المالية ضامنة لجبر أي ضرر يلحق بالمعاملين معهم نتيجة الإخلال بالالتزامات التعاقدية، وتكرس بذلك المسؤولية العقدية كأداة قانونية فعالة لردع التعسف وضمان استقرار المعاملات الرقمية وحماية الثقة المشروعة للمستهلكين¹.

ثانيا: الإطار القانوني والمسؤولية الناشئة في مرحلة التفاوض وما قبل العقد الإلكتروني

تشكل الملامح الأولى للمسؤولية المدنية للمورد الإلكتروني في مرحلة المفاوضات ما قبل التعاقدية، وهي مرحلة استراتيجية معقدة تُحدد فيها معالم الالتزامات المستقبلية وتفاصيل السلع أو الخدمات؛ ورغم خلو القانون المدني الجزائري من نص صريح ومستقل ينظم هذه المرحلة والأثر القانوني لقطعها بسوء نية، إلا أن الفقه والقضاء استندا إلى القواعد العامة، مثل مبدأ حسن النية ومنع التعسف في استعمال الحق لسد هذا الفراغ التشريعي وتوفير حماية قانونية للمتفاوضين في الفضاء الرقمي².

يتسم التفاوض الإلكتروني بطابع فريد كونه نشاطاً اتصالياً وتفاعلياً مستمراً عبر الوسائط التقنية، ينطلق باتفاق مبدئي على الحوار ويبدأ عادة بـ "الدعوة إلى التعاقد"؛ وهي عرض تمهيدي يقدمه المورد للمستهلكين دون تحديد نهائي لكافة الشروط الجوهرية كالثمن والمواصفات الدقيقة. وفي هذه المساحة التفاعلية، تسعى الأطراف عبر قنوات التواصل الرقمية كالمحادثات الفورية والبريد الإلكتروني إلى تقريب وجهات النظر والإقناع بالشروط، مما يفتح باباً للمناقشة يستهدف استقرار عناصر العقد وتلاقي الإيجاب بالقبول بشكل قاطع³.

¹ - سقلاب فريدة، 2022، المسؤولية العقدية للمورد الإلكتروني في القانون الجزائري، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 12 العدد 3، بجاية، الجزائر، 2022، ص 565.

² - دحداح سهيلة وزرقي ليلي، 2013، الإطار القانوني للفترة ما قبل التعاقد، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، 2013، ص 46.

³ - هاني عبد العاطي عبد المعطي الفيتاوي، 2013، المفاوضات وأثرها على التوازن العقدي دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة بنها، مصر، 2013، ص 111

ثالثاً: الخطأ العقدي المتمثل في الإخلال بالالتزام الإلكتروني بالإعلام

بمجرد انعقاد العقد الإلكتروني بنجاح، يقع على عاتق المورد "الالتزام بالإعلام"، وهو التزام جوهري يكتسي أهمية استثنائية في البيئة الرقمية نظراً لانعدام الحضور المادي للمستهلك واستحالة معاينته المباشرة للسلعة، مما يجعله مرتكباً كلياً للبيانات الوصفية المتاحة. ولحماية رضا المستهلك وتنوير بصيرته من التضليل، فرض المشرع الجزائري عبر قانوني حماية المستهلك (09-03) والتجارة الإلكترونية (18-05) التزاماً صارماً على المورد يُعد التزاماً بتحقيق نتيجة يقضي بتقديم معلومات شفافة ودقيقة ومفصلة تشمل الخصائص الأساسية للمنتج، الأسعار والضرائب، مصاريف الشحن، الشروط وآجال التسليم، بالإضافة إلى الإفصاح الكامل عن الهوية التجارية والفعالية للمورد¹.

يتحقق الخطأ العقدي للمورد الإلكتروني بإخلاله بـ "الالتزام بالإعلام"، سواء بالإغفال الكلي للمعلومات، أو بتقديم بيانات ناقصة، غامضة، ومضللة (كإخفاء العيوب واستخدام صور غير واقعية)، مما يعيب رضا المستهلك ويجعل العقد قابلاً للإبطال للغلط أو التدليس. ولا يقتصر هذا الالتزام على إبرام العقد بل يمتد كموجبٍ مستمرٍ أثناء تنفيذه (كالإعلام بطوارئ الشحن وتوفير تتبع الطلبات)؛ بحيث يرتب إخفاق المورد في أي من هذه المراحل مسؤوليته العقدية المباشرة، مما يمنح المستهلك الحق في المطالبة بفسخ العقد والتعويض عن الأضرار المادية والمعنوية اللاحقة به².

وضع المشرع الجزائري قيوداً قانونية صارمة على الأنشطة التجارية الإلكترونية لتعزيز حماية المستهلك؛ حيث حظر بموجب المادتين الثالثة والخامسة من القانون 18-05 التعامل الإلكتروني في الأنشطة الحساسة كالقمار، والكحول، والتبغ، والأدوية الخاضعة لرقابة طبية، والمنتجات التي تمس بالملكية الفكرية، أو العقود التي تستلزم رسمية التوثيق. ويعد قيام المورد بعرض هذه المحظورات خطأً عقدياً فادحاً يمس بالنظام العام وجريمة معاقباً عليها جزائياً وإدارياً، كما يبطل المعاملة من أساسها

¹ - سقلاّب فريدة، مرجع سابق، ص 568.

² - زموري نسيم، مرجع سابق، ص 30.

ويلزم المورد برد الثمن وتعويض المستهلك حسن النية عن كافة الأضرار والمتابعات المترتبة على هذا التعاقد الفاسد¹.

رابعاً: الإخلال بالالتزام الجوهري بالتسليم وتجاوز الآجال التعاقدية

يُمثل الالتزام بالتسليم المحور الأساسي للعملية التعاقدية في التجارة الإلكترونية، ويتحقق بوضع المبيع تحت تصرف المستهلك للحيازة والانتفاع؛ ويتخذ هذا التسليم بعدين بحسب طبيعة المحل: إما تسليمًا ماديًا تقليديًا للبضائع الملموسة عبر شركات الشحن والنقل اللوجستي إلى عنوان المستهلك، وإما تسليمًا إلكترونيًا معنويًا فوراً للمنتجات الرقمية والخدمات عن طريق التحميل المباشر أو روابط التفعيل. وفي الحالتين، يشترط القانون إتمام التسليم وفقاً للمواصفات والمواعيد المتفق عليها تعاقدياً، مع إلزام المورد بضمان بيئة آمنة تضمن سلامة وصول المنتج².

تتجسد المسؤولية العقدية للمورد الإلكتروني في إخفاقه بالالتزام بالتسليم، والذي يُعد التزاماً بتحقيق غاية لا تبرأ ذمة المورد منه إلا بوصول السلعة فعلياً للمستهلك، وتتمثل صور هذا الخطأ في: الامتناع الكلي عن التسليم، أو التأخر غير المبرر، أو التسليم المعيب والمخالف للمواصفات. وقد شدد المشرع الجزائري على الالتزام بمواعيد التسليم؛ بحيث يمنح المستهلك عند تجاوزها حق توجيه إعدار للمورد، فإذا استمر تقاعسه، انعقدت مسؤوليته المدنية الموجبة لفسخ العقد بقوة القانون، مع أحقية المستهلك المطلقة في استرداد مبالغه المدفوعة سلفاً والمطالبة بالتعويض الشامل عن كافة الأضرار اللاحقة به³.

لا ينقضي التزام المورد بمجرد وصول الشحنة، بل يشترط القانون أن يكون التسليم مطابقاً تماماً للمواصفات المتفق عليها رقمياً كالكمية، واللون، والخصائص التقنية؛ وأي اختلاف يُعد إخلالاً جوهرياً بضمان المطابق نظراً لاعتماد المستهلك الكلي على الصور الافتراضية. كما يتداخل التزام التسليم مع نقل الملكية، مما يجعل المورد مسؤولاً عن أي تلف أو هلاك يصيب السلعة أثناء النقل؛ إذ

¹ - ذبيح سفيان، مرجع سابق، ص 288.

² - سلمى، 2020، مسؤولية المورد الإلكتروني في ظل قانون التجارة الإلكترونية 18-05، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، الجزائر، 2020، ص 52.

³ - ذبيح سفيان، مرجع سابق، ص 290.

تظل تبعة الهلاك على عاتقه بصفة المالك والمسؤول عن اختيار وسيلة النقل الآمنة، ولا تنتقل هذه التبعة إلى المستهلك إلا عند الحيازة المادية الفعلية والتوقيع على وصل الاستلام المطابق¹.

خامسا: الإخلال بضمان المطابقة والعيوب الخفية والمساس بأمن البيانات

يمتد نطاق المسؤولية العقدية للمورد الإلكتروني إلى ما بعد التسليم ليشمل التزاماً مستمراً بالضمان، والذي ينقسم إلى ضمان المطابقة وضمان العيوب الخفية؛ حيث يفرض الأول تطابقاً تاماً بين المنتج الفعلي والمواصفات الرقمية التي رُوِّج لها، مما يرتب مسؤولية صارمة على المورد عند وجود أي تفاوت يُعد دافعاً للتعاقد. بينما يلزم الثاني المورد بضمان خلو المبيع من أي عيوب خفية مؤثرة تنقص من قيمته أو تجعله غير صالح للاستعمال، وبصفته مهنيّاً محترفاً، يُفترض فيه العلم المسبق بهذه العيوب ولا يُعذر بجهلها، مما يوجب مسؤوليته المدنية والتعويضية عند الإخلال بهذين الضمانين².

يلزم القانون 05-18 المورد الإلكتروني بتأمين بيانات المستهلكين عبر منصات مشفرة، ويُعد إهماله في تحديث أنظمة الحماية أو استخدام بوابات دفع ضعيفة خطأً عقدياً يُقيم مسؤوليته الفورية عند حدوث أي اختراق؛ مما يوجب عليه تعويض المستهلك عن الأضرار المادية والمعنوية الناشئة عن تسريب بياناته أو خسارة أمواله، ويفرض على الموردين الاستثمار التقني المكثف لتجنب الملاحقة القضائية³. تبرز في الفضاء الرقمي صورة مستحدثة للخطأ العقدي تتمثل في المساس بأمن بيانات المستهلكين الشخصية والمالية؛ حيث يفرض القانون 05-18 على المورد التزاماً صارماً بتوفير منصة مشفرة وبيئة تعاقدية آمنة لحمايتها من القرصنة والتسريب. ويعد إهمال المورد في تحديث أنظمة الحماية أو استخدام بوابات دفع ضعيفة تقصيراً يُقيم مسؤوليته العقدية الفورية عند حدوث أي اختراق، مما يُلزمه بتعويض المستهلك عن الأضرار المادية الناتجة عن خسارة الأموال، والأضرار المعنوية التي تمس

¹ - فاطس ليندة، حمداوي هاجر، المسؤولية المدنية للمورد الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، الجزائر، 2024/2023، ص 42.

² - محمد عبود حامد محمد، شذى حامد عمر محمد، "المسؤولية المدنية عن الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة في ضوء التجارة الإلكترونية"، مجلة آفاق للأبحاث السياسية والقانونية، المجلد 8 العدد 2، الجزائر، 2025، ص 35.

³ - سقلاب فريدة، مرجع سابق، ص 572.

خصوصيته وطمأنينته النفسية، وهو ما يفرض على الموردين استثماراً تقنياً هائلاً لتأمين قواعد بياناتهم تجنباً للمساءلة القضائية¹.

سادساً: علاقة السببية وصور إعفاء المورد الإلكتروني من المسؤولية العقدية

يشترط لقيام المسؤولية المدنية للمورد الإلكتروني اكتمال ركن علاقة السببية، بأن يكون الضرر نتيجة مباشرة لإخلاله التعاقدية؛ ويتسم إثبات هذا الركن بتعقيد خاص في البيئة الرقمية نظراً لتعدد المتدخلين التقنيين واللوجستيين؛ كمزودي الإنترنت، ووسطاء الدفع، وشركات الشحن. ورغم محاولات الموردين التهرب بدعوى خطأ هؤلاء الأطراف، إلا أن الفقه والقضاء يقران بمسؤولية المورد المباشرة والوحيدة أمام المستهلك باعتباره الواجهة التعاقدية الأساسية، مع منحه حق الرجوع بدعوى الضمان على المتدخل المخطئ بعد جبر ضرر المستهلك².

سابعاً: الآثار القانونية المترتبة عن الإخلال وحقوق العدول الاستثنائي للمستهلك

عند انعقاد المسؤولية المدنية للمورد الإلكتروني باجتماع أركانها، تترتب آثار قانونية تهدف إلى جبر ضرر المستهلك وإعادة التوازن للعقد، ويأتي في مقدمتها الحق في "التنفيذ العيني الجبري" متى كان ممكناً وغير مرهق؛ ويتحقق ذلك بإلزام المورد قضاءً بالوفاء بذات التزامه كتسليم الشحنة المتأخرة، أو استبدال السلعة المعيبة، أو تصحيح الخدمة الرقمية. ويُعد التنفيذ العيني هو الأصل والمبتغى الأول تشريعياً للحفاظ على الرابطة العقدية، ولا يتم اللجوء إلى البدائل التعويضية إلا إذا استحال هذا التنفيذ، أو أصبح عديم الجدوى الاقتصادية للمستهلك بعد فوات الأوان³.

كرس المشرع الجزائري للمستهلك الإلكتروني حقاً استثنائياً يُعرف بحق العدول، وهو مكنة قانونية تمنحه الحق المطلق في التراجع عن العقد وفسخه بإرادته المنفردة دون الحاجة لإبداء أسباب أو إثبات خطأ المورد، وذلك خلال مهلة زمنية محددة تبدأ من تاريخ استلام السلعة أو إبرام عقد الخدمة.

¹ - كحيل حكيمة وفقر فائزة، 2021، المسؤولية العقدية للمصرف الإلكتروني، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 12 العدد 1، الجزائر، 2021، ص 118.

² - زموري نسيم، مرجع سابق، ص 40.

³ - سلمى، مرجع سابق، ص 58.

وتأتي هذه الحماية لتمكين المستهلك من تقييم السلعة واقعياً بعد التعاقد عن بُعد، ويرتب هذا الحق التزاماً فورياً على المورد برد المبالغ المستلمة مقابل إرجاع المستهلك للسلعة بحالتها الأصلية، مما يشكل سلاحاً حمائياً يجنب المستهلك مشقة التقاضي ويفرض على الموردين الالتزام بأعلى معايير الجودة¹.

ثامناً: التعويض كجزاء مالي نهائي وجابر للضرر في المعاملات الإلكترونية

يُعد التعويض المالي الجزاء النهائي والأشمل لجبر كافة الانعكاسات السلبية الناشئة عن الإخلال العقدي للمورد الإلكتروني، ولا يقتصر على كونه بديلاً للفسخ، بل يحق للمستهلك الجمع بينهما باسترداد الثمن والمطالبة بتعويض إضافي عادل. ويهدف هذا التعويض الذي يقدره القاضي أو يتفق عليه الأطراف إلى التغطية الكاملة للأضرار المادية والمعنوية، وتحدد قيمته القضائية استناداً إلى معيارين متلازمين: مقدار الخسارة الحقيقية والمحقة التي لحقت بالمستهلك، ومقدار الكسب المشروع الذي حُرِمَ منه نتيجة تخلف التنفيذ التعاقدي².

يلجأ الموردون في عقود الإذعان الرقمية إلى إدراج الشرط الجزائي التعويضي الاتفاقي، لتحديد مقدار التعويض مسبقاً وتسهيل اقتضاء الحقوق؛ ورغم مزاياه في تجنب المستهلك عبء إثبات حجم الضرر، إلا أنه يثير مخاوف التملص من المسؤولية إذا وضعه المورد بمبالغ زهيدة، أو استغلاله بفرض غرامات مجحفة على المستهلك. وتصدياً لهذا التعسف، منح القانون المدني الجزائري القاضي سلطة تقديرية واسعة لرقابة هذا الشرط وتعديله بالزيادة إن كان تافهاً لا يغطي الضرر، أو بالتخفيض إن كان مبالغاً فيه، ضماناً للعدالة العقدية ومنعاً للاستغلال الرقمي المقنن³.

المطلب الثالث: التعويض عن الأضرار

إذا كان حق العدول ومسؤولية المورد يمثلان الوجه الوقائي والعلاجي للحماية، فإن التعويض عن الأضرار يُجسّد ذروة الحماية القضائية للمستهلك الإلكتروني، باعتباره الأثر النهائي الذي يضمن

¹ - دحداح سهيلة وزرقي ليلي، مرجع سابق، ص 60.

² - كدام صبرينة وبوجبة وسيلة، 2021، "غرامة الصلح حماية للمورد الإلكتروني من المتابعات القضائية في قانون التجارة الإلكترونية"، مجلة آفاق للأبحاث السياسية والقانونية، المجلد 8 العدد 2، الجزائر، 2021، ص 80.

³ - ذبيح سفيان، مرجع سابق، ص 295.

جبر ما أصابه من ضرر نتيجة الإخلال العقدي أو الفعل الضار. ولما كانت المعاملات الرقمية تُفرز أنماطاً مستحدثة من الأضرار يصعب حصرها أو تقديرها بالطرق التقليدية، فقد بات لازماً الوقوف على المنظومة العامة للتعويض في القانون المدني الجزائري قبل إسقاطها على خصوصية العقد الإلكتروني. وعليه نتناول في هذا المطلب ماهية التعويض وأنواعه (الفرع الأول)، ثم طرق تقديره وحدود السلطة التقديرية للقاضي (الفرع الثاني)، فخصوصية التعويض عن بعض الأضرار (الفرع الثالث)، وصولاً إلى العقوبات الجزائية المقررة في حالة الغش أو التضليل (الفرع الرابع) بوصفها الشقّ الجزري المكمل للحماية المدنية.

الفرع الأول: ماهية التعويض وأنواعه في القانون المدني الجزائري

نتطرق للمفهوم ثم الأنواع في النقاط الموالية.

أولاً: مفهوم التعويض وأساسه القانوني ووظيفته

يتجسد الهدف الأسمى للمسؤولية المدنية في التشريع الجزائري في إعادة التوازن العقدي المتضرر عبر آلية التعويض، الذي يُعد وسيلة قانونية واقتصادية تهدف إلى جبر الضرر ومحو وإعادة المضرور إلى حالته الأصلية، وليس عقوبة مسلطة على المدين. وقد نقل المشرع الجزائري مركز ثقل المسؤولية من معاقبة المخطئ إلى حماية المتضرر وجبر أضراره المادية والمعنوية، متيحاً للقاضي سلطة ملاءمة النصوص القانونية مع الواقع المتغير لتقدير التعويض في صوره المتعددة والأضرار المستحدثة¹.

تؤكد الوظيفة الجبرية للتعويض في المادة 124 من القانون المدني الجزائري، والتي ترتب التزاماً مالياً أو عينياً جديداً في ذمة المخطئ لإصلاح الضرر بما يتناسب مع حجم الخسارة، تجسيداً لمبدأ العدالة التبادلية. ويتوافق هذا المفهوم القانوني الوضعي مع أحكام الشريعة الإسلامية عبر نظرية الضمان المستندة إلى قاعدة "لا ضرر ولا ضرار"، والتي توجب رد الحقوق بأعيانها أو قيمتها، مما

¹ - جمال جعرون، 2017، التعويض عن الضرر في الشريعة الإسلامية والقانون المدني الجزائري دراسة مقارنة، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2017، ص 22.

يضيف على آلية التعويض في الجزائر طابعاً أخلاقياً وإلزامياً مزدوجاً يرسخ حماية الذمة المالية والكيان المعنوي للأفراد¹.

ثانيا: التعويض العيني كأصل استثنائي في جبر الضرر

تتنوع أشكال التعويض في القانون المدني الجزائري لضمان مرونة قضائية تلائم طبيعة الضرر، ويبرز "التعويض العيني" كأعدل صور الجبر لمحو الضرر مادياً وقانونياً وإعادة الحالة إلى ما كانت عليه قبل الفعل الضار. ووفقا للمادة 131، يملك القاضي سلطة الأمر بالتعويض العيني بناءً على طلب المضرور متى كان ممكناً وغير مرهق للمدين؛ وتتعدد تطبيقاته القضائية كالإزام المخالف بهدم جدار يحجب النور عن جاره، أو إلزام المتلف بتسليم آلة بديلة بذات المواصفات².

رغم كون التعويض العيني الوسيلة المثلى لجبر الضرر، إلا أن تطبيقه يواجه قيودا تستبعده لصالح التعويض بمقابل، وتتمثل هذه القيود في: مساس التنفيذ بالحرية الشخصية للمدين، أو استحالة مادياً وقانونياً كهلاك الشيء أو انتقال الحق للغير حسن النية، بالإضافة إلى الحالات التي يلحق فيها التنفيذ العيني بالمدين ضرراً جسيماً يفوق مصلحة المضرور؛ مما يجعل التعويض المالي بديلاً قضائياً يضمن العدالة دون تعسف³.

ثالثا: التعويض النقدي وغير النقدي كبديل وظيفي لجبر الضرر

يُعد التعويض النقدي أكثر صور التعويض شيوعاً في مجال المسؤولية المدنية، ويلجأ إليه القضاء خاصة عند تعذر التنفيذ العيني، وفقاً لأحكام المادة 164 من القانون المدني الجزائري. ويستند هذا النوع من التعويض إلى كون النقود أداة موحدة لتقدير قيمة الحقوق والمصالح المتضررة، حيث تمكن المضرور من الحصول على مقابل مالي يعوضه عن الخسارة التي لحقت به. ويحدد القاضي مقدار

¹ - نفس المرجع، ص 24.

² - نباتي محمد أمين، 2017، تقدير التعويض القضائي في مجال المسؤولية المدنية، مذكرة ماستر، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2017، ص 44.

³ - لعربي كريمة، 2013، التعويض عن الضرر في المسؤولية المدنية، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة، الجزائر، 2013، ص 52.

التعويض بناءً على مختلف وسائل الإثبات والخبرة، مع مراعاة قيمة الضرر الفعلي والكسب الفائت والخسارة اللاحقة، ليصدر حكماً يلزم المسؤول بدفع مبلغ مالي يحقق جبر الضرر وتعويض المضرور¹.
أتاح المشرع الجزائري في المادة 132 من القانون المدني التعويض غير النقدي؛ وهو تعويض رمزي يتلاءم حصرياً مع الأضرار المعنوية بهدف رد الاعتبار النفسي والاجتماعي للمضرور، ويتخذ أشكالاً عملية كنشر حكم الإدانة في الصحف على نفقة المحكوم عليه، أو الإلزام بتقديم اعتذار رسمي في قضايا القذف والتشهير. ورغم خلو هذا التعويض من القيمة المالية، إلا أن أثره حاسم في جبر الخواطر وتبرئة الضحية، وغالباً ما يجمع القضاء الجزائري بينه وبين التعويض النقدي لتحقيق حماية متكاملة للمتضرر².

الفرع الثاني: طرق تقدير التعويض وحدود السلطة التقديرية للقاضي

سيتم التطرق لهذه الطرق في الآتي:

أولاً: التقدير القضائي للتعويض وتكريس مبدأ التعويض الكامل

يعتبر التقدير القضائي للتعويض هو الأصل والقاعدة العامة في القانون الجزائري عند غياب تحديد اتفاقي أو قانوني مسبق؛ حيث يمنح المشرع قاضي الموضوع سلطة تقديرية واسعة لرقابة عناصر الضرر وتحديد مبلغه العادل استناداً للمادة 131 من القانون المدني التي تلزمه بمراعاة الظروف والملابسة لكل حالة كجسامة الضرر وظروف المضرور. وتعد عملية تحديد قيمة التعويض من مسائل الواقع الموضوعية التي ينفرد بها القاضي دون الخضوع لرقابة المحكمة العليا، والتي تقتصر رقابتها فقط على التكييف القانوني للضرر وشروط استحقاقه³.

إن السلطة التقديرية للقاضي في تحديد قيمة التعويض ليست تحكمية أو مطلقة، بل مقيدة قانوناً بضرورة الاستناد إلى عناصر موضوعية قابلة للقياس، مع التزام صارم بتسبيب الحكم تبياناً للأسس المادية والمعايير الحسابية المعتمدة. ويجب أن يشمل هذا التسبيب الوجوبي بيان عنصري

¹ - جمال جعرون، مرجع سابق، ص 65.

² - بلحاج العربي، 2001، النظرية العامة للإلتزام في القانون المدني الجزائري، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 92.

³ - نباتي محمد أمين، مرجع سابق، ص 32.

الضرر المادي: المتمثل في الخسارة الحقيقية والكسب الفائت، استناداً إلى أدلة إثبات قاطعة بملف الدعوى كالفواتير والخبرات التقنية، دون الاعتماد على الافتراضات أو الأضرار الاحتمالية¹.

تؤكد أهمية رقابة المحكمة العليا على أحكام التعويض في ضمان توحيد الاجتهاد القضائي وإرساء الأمن القانوني؛ فرغم خضوع الأرقام للسلطة التقديرية لقضاة الموضوع، إلا أن المحكمة العليا تبسط رقابتها على المنهجية القانونية المتبعة. وتتحقق من استيعاب الحكم لكافة عناصر الضرر المثبتة، وصحة تكييفها، وخلو التسبب من التناقض. لذا، تتدخل بنقض القرار وإبطاله إذا أغفل القاضي عنصراً جوهرياً، أو خلط بين الخسارة والكسب الفائت، أو عوّض عن ضرر مستقبلي غير محقق².

ثانياً: التقدير الاتفاقي (الشرط الجزائي) والرقابة القضائية عليه

إلى جانب التقدير القضائي اللاحق، أقر المشرع الجزائري آلية استباقية بموجب المادتين 176 و183 من القانون المدني تُعرف بالشرط الجزائي أي التعويض الاتفاقي. وتسمح هذه الآلية للمتعاقدین بتحديد قيمة التعويض مسبقاً سواء في العقد الأصلي أو باتفاق لاحق قبل الإخلال، في حال تخلف أحدهما عن التنفيذ أو تأخر فيه. وتكمن أهميتها العملية في تيسير اقتضاء الحقوق وتجنب الأطراف النزاعات القضائية المطولة لإثبات حجم الضرر، فضلاً عن كونها أداة ضغط مادية ونفسية تحث المدين على الوفاء بالتزاماته تجنباً للغرامة المتفق عليها³.

يسهم الشرط الجزائي في تعزيز استقرار المعاملات العقدية من خلال تمكين الأطراف من تقدير التعويض مسبقاً بما يتناسب مع طبيعة مصالحهم والخسائر المحتملة الناتجة عن عدم التنفيذ، مما يحقق السرعة والفعالية في تسوية النزاعات. وقد استقر الفقه والقضاء الجزائريان على اعتباره تعويضاً اتفاقياً لا جزاء عقابياً، بحيث لا يستحق إلا بتوافر شروط التعويض العامة، وهي الخطأ العقدي والضرر

¹ - لعربي كريمة، مرجع سابق، ص 58.

² - بلحاج العربي، مرجع سابق، ص 105.

³ - لعربي كريمة، مرجع سابق، ص 41.

وعلاقة السببية بينهما، مع ضرورة إعدار المدين قبل المطالبة به ما لم يُعَفَ الدائن من ذلك بموجب الاتفاق أو القانون¹.

في المقابل، يجوز للقاضي تجاوز قيمة الشرط الجزائي وزيادتها إذا أثبت الدائن أن المدين ارتكب غشاً أو خطأ جسيماً، وعندئذ يستحق المضرور تعويضاً كاملاً عن جميع الأضرار التي لحقت به².

ثالثاً: التقدير القانوني للتعويض وتوحيد المعايير

تتمثل آلية التقدير القانوني للتعويض في تدخل المشرع الجزائري بصفة مباشرة ومسبقة لتحديد سقف أو نسب ثابتة للتعويض عن أضرار محددة؛ ويظهر ذلك جلياً في الفوائد التأخيرية المقررة بنسب مئوية ثابتة عند التأخر في الوفاء بالديون النقدية دون حاجة الدائن لإثبات وقوع ضرر، وكذلك في الجداول والأنظمة الإلزامية الخاصة بقوانين حوادث المرور والعمل، والتي يتعين على القاضي تطبيقها بحذافيرها لحساب التعويض المادي والمعنوي دون أي مجازفة بالخروج عنها أو تعديلها بناءً على قناعته الشخصية³.

يهدف التقدير القانوني المباشر للتعويضات إلى تحقيق كفاءة إجرائية وعدالة حسابية، عبر تسريع تسوية القضايا، وتخفيف العبء عن المحاكم، ومنع تفاوت الأحكام في الحالات المتماثلة. ورغم هذه المزايا، يواجه هذا التوجه النمطي انتقادات فقهية لمخالفته مبدأ التعويض الكامل، وتحويله الجبر الدقيق للضرر الفردي إلى مجرد إعانة مالية جزافية مقبولة، مما قد يهدر حقوق بعض الضحايا في تعويض عادل يناسب آلامهم الحقيقية⁴.

الفرع الثالث: خصوصية التعويض عن بعض الأضرار

سيتم التطرق في هذا الفرع للتعويض عن الضرر المعنوي وتطوره التشريعي، ثم لانتقال الحق في التعويض عن الضرر المعنوي للورثة، و التعويض عن الضرر الجمالي والضرر المرتد.

¹ - نباتي محمد أمين، مرجع سابق، ص 48.

² - نفس المرجع، ص 82.

³ - جمال جعرون، مرجع سابق، ص 60.

⁴ - نفس المرجع، ص 62.

أولاً: التعويض عن الضرر المعنوي وتطوره التشريعي

تكمن صعوبة التعويض عن الضرر المعنوي في القانون المدني في طبيعته الخفية وغير الملموسة التي تصيب عاطفة الإنسان، وكرامته، وآلامه النفسية التي قد تفوق الخسائر المادية. ويتمثل التحدي الجوهري أمام القضاء في كيفية تحويل المعاناة الإنسانية إلى مبالغ مالية في ظل غياب مقياس مادي دقيق، وهو ما أثار نقاشاً فقهيًا تاريخيًا ومحتدماً حول مدى أخلاقية ومنطقية تقييم الألم البشري بالمال، حيث اعتبره البعض تسليعاً مهيناً للمشاعر الإنسانية¹.

حسم الفقه والقضاء المعاصر الجدل بإقرار حتمية التعويض عن الضرر المعنوي كـ"ترضية ومواساة" للمضرور وليس كمقابل مادي للألم. وفي الجزائر، تطور هذا المنظور من الضبائية في النسخة الأصلية للقانون المدني لعام 1975، إلى الحسم بموجب تعديل 2005 (القانون رقم 05-10)، الذي أحدث ثورة قانونية بإضافة المادة 182 مكرر، المقررة صراحة بالتعويض عن الضرر المعنوي كحق أصيل².

ثانياً: انتقال الحق في التعويض عن الضرر المعنوي للورثة

تطرح مسألة انتقال الحق في التعويض عن الضرر المعنوي إلى الورثة إشكالية معقدة، حيث تقضي القاعدة العامة بعدم جواز انتقاله نظراً لطبيعته الشخصية اللصيقة بالمضرور؛ فالألم والآلام النفسية تنقضي بوفاة صاحبها ولا تُورث، وحتى لا يتحول التعويض إلى وسيلة لإثراء الورثة دون أن يكونوا قد كابدوا الألم شخصياً³. استثناء من القاعدة، ينتقل الحق في التعويض المعنوي للورثة في حالتين: إذا طالب به المضرور قضائياً قبل وفاته، أو حُدد باتفاق ودي. ففي هاتين الحالتين، يتحول

¹ - مصعور فطيمة الزهرة، "خصوصية التعويض عن الضرر المعنوي في القانون المدني الجزائري، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية المجلد 11 العدد 2، جامعة باتنة 1، 2024، ص 748.

² - حشود نسيم، 2021، التقدير القضائي للتعويض عن الضرر المعنوي في التشريع الجزائري، مجلة الدراسات القانونية المقارنة المجلد 7 العدد 2، جامعة حسينة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2021، ص 1422.

³ - مصعور فطيمة الزهرة، مرجع سابق، ص 755.

الحق من شعور شخصي إلى حق مالي محقق يندرج ضمن التركة، مما يتيح للورثة مواصلة الدعوى؛ وذلك لحماية حقوق الضحية المستقرة، ومنع إفلات المسؤول من التعويض بسبب وفاة المضرور¹.

ثالثا: التعويض عن الضرر الجمالي والضرر المرتد

الضرر الجمالي ضرر مزدوج (جسدي ومعنوي) ينجم عن التشوهات؛ ويتطلب تقديره قضائيا الاستعانة بخبرة طبية لتحديد نسبته، ثم تحويله إلى تعويض مالي يراعي ظروف الضحية الشخصية (كالسن، الجنس، والمهنة) ومدى تأثيره على مستقبله².

يعالج النظام القانوني الجزائري الضرر المرتد أو الانعكاسي بمرونة وتوسع؛ وهو الضرر غير المباشر الذي يلحق بذوي الضحية الأصلية كالأقارب نتيجة وفاتها أو عجزها الكلي. ويشمل هذا الضرر شقاً ماديا، وآخر معنويا، وقد استقر اجتهاد المحكمة العليا الجزائرية على منح هؤلاء الضحايا غير المباشرين حق المطالبة بتعويض مستقل، استناداً إلى مبدأ التعويض الكامل لحماية كل من أصابه ضرر محقق ومستند إلى مصلحة مشروعة³.

الفرع الرابع: العقوبات الجزائية في حالة الغش أو التضليل

فرض المشرع الجزائري عقوبات جزائية في حالة الغش والتضليل.

أولاً: العقوبات الأصلية المقررة لجريمة الخداع ومحاولة الخداع

حظيت جريمة الخداع ومحاولة الخداع باهتمام المشرع الجزائري في المادة 68 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وتتجسد في أي سلوك يتعمد إيقاع المتعاقد في غلط جوهري يخص طبيعة المنتج، خصائصه، كميته، أو صلاحيته. وهي جريمة عمدية تتطلب قصداً جنائياً يتمثل في علم الجاني بتضليل المستهلك وانصراف إرادته لذلك، وتشمل ممارسات كإخفاء البيانات أو

¹ - فردي سمية وبن تومي سامية، 2019، التعويض عن الضرر المعنوي، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2019، ص 38.

² - جمال جعرون، مرجع سابق، ص 80.

³ - بن مختار إبراهيم، 2021، التعويض عن الضرر المرتد في القانون الجزائري، مقال، مجلة المدرسة العليا للتجارة القليعة، تيبازة، الجزائر، 2021، ص 18.

تزويرها، ولردعها أقر المشرع عقوبة أصلية مزدوجة تجمع بين الحبس (من 6 أشهر إلى سنتين) والغرامة المالية (من 50,000 دج إلى مبالغ أعلى، أو من 2,000 إلى 20,000 دج بحسب الإحالات القانونية)، تحقيقاً للتوازن بين خطورة الفعل وقسوة الجزاء¹.

ثانياً: النظام العقابي المخصص لجريمة الغش في السلع والمواد الغذائية

تعد جريمة الغش اعتداءً مادياً مباشراً على تركيبة السلعة كالمخلوط أو إضافة مواد أدنى جودة لزيادة الوزن أو الحجم، مثل خلط الحليب بالماء، وهي أشد خطورة من الخداع لارتباطها بالصحة العامة. وقد عالجها المشرع الجزائري في المادة 70 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش، محيلاً في العقوبة إلى المادة 431 من قانون العقوبات، حيث أقر لها عقوبة مشددة للردع تتمثل في الحبس من سنتين إلى خمس سنوات، وغرامة مالية من 10000 دج إلى 50000 دج².

ثالثاً: الظروف المشددة للعقوبة في جرائم الغش وانعكاساتها على تكييف الجريمة

تتدرج العقوبات المشددة لجريمة الغش التجاري وفقاً للمادة 432 من قانون العقوبات لتصل في مرحلتها الأولى إلى تشديد العقوبة في حال تسبب استهلاك المادة المغشوشة في إصابة المستهلك بمرض أو عجز مؤقت عن العمل؛ حيث ترتفع العقوبة السالبة للحرية لتصبح الحبس من 5 إلى 10 سنوات، وتضاعف الغرامة المالية لتتراوح بين 500.000 دج و1.000.000 دج، ورغم بقاء الجريمة في دائرة الجرح الموصوفة، إلا أن هذا التشديد يلامس الحد الأقصى للعقوبات الجنحية لردع المتساهلين بسلامة المستهلك³.

في المرحلة الثانية من التشديد، يتغير التكييف القانوني لجريمة الغش من جنحة إلى جناية إذا أدى استهلاك المنتج المغشوش إلى إصابة المستهلك بمرض غير قابل للشفاء أو عاهة مستديمة. وتصل العقوبة هنا إلى السجن المؤقت من 10 إلى 20 سنة، وغرامة من مليون إلى مليوني دينار جزائري. وينعكس هذا التحول إجرائياً على المتهم من حيث انعقاد الاختصاص لمحكمة الجنايات، وطول آجال

¹ - أحسن بوسقيعة، الوجيز في القانون الجزائري الخاص، الطبعة العاشرة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 245.

² - عمرو يوسف عبد الله، 2019، الحماية القانونية للمستهلك من جريمة الغش في المواد الاستهلاكية والصيدلانية في التشريع الجزائري، مجلة صوت القانون، المجلد 7، العدد 2، 2019، ص 324.

³ - أحسن بوسقيعة، المرجع السابق، ص 248.

التقادم، وتشدد الإجراءات التحفظية أثناء التحقيق؛ وهي صرامة مبررة لحماية المستهلك من الجشع الاقتصادي الذي يجرمه من قدراته الطبيعية نهائياً¹.

تمثل المرحلة الثالثة والأشد خطورة ذروة التدرج العقابي؛ فإذا أدى الغش أو الخداع في المواد الاستهلاكية إلى وفاة المستهلك أو تسمم جماعي، أقر المشرع الجزائري عقوبة السجن المؤبد. ويعكس هذا الحزم إرادة السياسة الجنائية في حماية أرواح البشر واستئصال جشع المتعاملين الاقتصاديين؛ حيث ترقى المسؤولية هنا إلى مصاف جرائم القتل العمدى من حيث النتيجة المادية، إذ يعتبر القانون أن الوفاة نتيجة احتمالية متوقعة لسلوك الغش وافق عليها الجاني ضمناً باستمراره في نشاطه غير المشروع².

رابعاً: العقوبات التكميلية والتدابير الاحترازية الزامية لردع الغشاشين

تصدر المصادرة العقوبات التكميلية في جرائم الغش التجاري وفقاً للمادة 82 من القانون رقم 03-09، حيث تُلزم القاضي بنزع ملكية الأشياء المضبوطة؛ سواء كانت السلع المغشوشة ذاتها لإتلافها حماية للصحة العامة، أو الآلات والمعدات ووسائل النقل المستخدمة في الجريمة. ويهدف هذا الإجراء إلى شل قدرة الجاني مادياً ولوجستياً على العودة للغش، وتكريس قاعدة أن الجريمة لا تفيد صاحبها³.

وبالإضافة إلى آلية المصادرة، تبرز عقوبة "المنع من ممارسة النشاط التجاري" كواحدة من أشد التدابير قسوة وتقييداً لحرية الأعوان الاقتصاديين المدانين، ففي سياق قانون الممارسات التجارية رقم 02-04، تجيز المادة 47 للقاضي، عند النظر في جرائم الإشهار التضليلي والممارسات غير النزيفة ولاسيما عند ثبوت حالة العود، أن يأمر بمنع العون الاقتصادي من ممارسة نشاطه التجاري بصفة مؤقتة لمدة تصل إلى عشر (10) سنوات، هذا المنع المؤقت يمثل تعليقاً للرخصة الممنوحة للمحترف واستبعاداً قسرياً له من بيئة الأعمال، مما يتيح للسوق فرصة لتنظيف نفسه من العناصر التدليسية التي

¹ - بوطالب أمينة، المسؤولية الجزائية عن جريمة الغش التجاري في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي التبسي - تبسة، 2021، ص 135.

² - أحسن بوسقيعة، مرجع سابق، ص 250.

³ - المرجع نفسه، ص 48.

تخل بشروط المنافسة الحرة والنزاهة وتضر بالمصالح الاقتصادية لجمهور المستهلكين، وقد يرافق هذا المنع إجراء إضافي يتمثل في غلق المحل التجاري أو المؤسسة التي ارتكبت فيها المخالفة، وهو إجراء ذو طابع عيني لا يقتصر على منع الشخص الطبيعي.

خامسا: الظروف المشددة وانعكاساتها في جرائم الغش

تبنى المشرع الجزائري بموجب المادة 432 قانون العقوبات سياسة عقابية تصاعدية تتناسب مع خطورة الجرم وحجم الضرر؛ لينتقل بالهدف من حماية الاقتصاد إلى حماية الحق في الحياة والسلامة الجسدية. وبناءً على هذا التدرج في الضرر الصحي الناتج عن المادة المغشوشة، يتبدل التكييف القانوني للجريمة كلياً، لتتحول من مجرد جنحة بسيطة إلى جناية مشددة العقوبة¹.

خلاصة الفصل الثاني

يتبين من خلال هذا الفصل أن المشرع الجزائري وضع أرضية قانونية لحماية المستهلك الإلكتروني سواء من خلال آليات وقائية متمثلة في قانون التجارة الإلكترونية والتي تشمل التزامات تتعلق بالإعلام والشفافية وحقوق العدول، أو من خلال نصوص جزائية وردت في قانون العقوبات تهدف إلى تجريم الأفعال التي تمس سلامة المعاملات الإلكترونية، كالغش والتضليل والاعتداء على البيانات الشخصية. غير أن هذه الحماية لا تزال بحاجة إلى مزيد من الوضوح والتكامل بالنظر إلى حداثة النصوص وتداخلها مع قوانين أخرى، ما يقضي مستقبلاً تطوير إطار تشريعي أكثر شمولاً لمواكبة التحديات المتسارعة في البيئة الرقمية.

¹ - أحسن بوسقيعة، المرجع السابق، ص 245.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول إن الفضاء الرقمي لم يعد مجرد خيار اقتصادي ثانوي، بل تحول إلى ركيزة أساسية في بنية السوق الجزائرية الحديثة. وقد اتضح من خلال تتبع الكرونولوجي للتشريعات أن المشرع الجزائري لم يقف معزولاً عن هذه التحولات، بل سعى جاهداً لمدّ المظلة الحماية للمستهلك من السوق التقليدية عبر قانوني الممارسات التجارية 04-02 وحماية المستهلك وقمع الغش 09-03 ليقتن الخصوصية الرقمية بشكل مباشر عبر القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

وقد تم التوصل إلى جملة من النتائج والاقتراحات التي نلخصها فيما يلي:

أولاً: النتائج

- لقد نجح المشرع الجزائري في إيجاد بيئة قانونية متخصصة من خلال القانون 18-05 وفرت حماية نوعية للمستهلك الإلكتروني، لاسيما بتقرير "الحق في التراجع" وضبط التزامات الإعلام المسبق الملقة على عاتق المورد الإلكتروني.
- تبين أن القوانين السابقة (09-03 و 04-02) لا تزال تشكل القواعد العامة والمرجعية الأساسية في قمع الغش وضبط نزاهة المعاملات، حيث يكمل القانون الخاص (18-05) القانون العام ولا يلغيه.
- هناك فجوة بين النص القانوني والواقع الميداني؛ حيث تنشط النسبة الأكبر من المعاملات الإلكترونية في الجزائر خارج الإطار الرسمي وذلك عبر منصات التواصل الاجتماعي ومواقع الإعلانات، وهو ما يُعرف بـ "التجارة الإلكترونية الموازية" التي تفتقر لأي غطاء حمائي أو سجل تجاري إلكتروني.
- أثبتت الدراسة أن أدوات الرقابة الكلاسيكية التابعة لوزارة التجارة تجد صعوبة بالغة في تتبع المخالفات الرقمية، وضبط الهويات الحقيقية للموردين الإلكترونيين الوهميين، وقمع الغش عبر الإنترنت.

ثانياً: الاقتراحات

- وضع آليات مرنة ومحفزة لدمج ممارسي التجارة عبر وسائل التواصل في القطاع الرسمي، عبر تسهيل الحصول على السجل التجاري الإلكتروني وتخفيض الأعباء الضريبية في مراحلهم الأولى.
- استحداث "شرطة رقمية لحماية المستهلك من خلال تشكيل لجان رقابية مشتركة مؤهلة تقنياً تضم ممثلين عن وزارة التجارة، البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والدرك والأمن الوطنيين لحروب السيبرانية، تختص بمراقبة المواقع والصفحات التجارية وقمع الغش الرقمي.
- تطوير وعي المستهلك الرقمي عن طريق تكثيف الحملات التحسيسية والتوعوية بالتنسيق مع جمعيات حماية المستهلك، لإرشاد المواطنين إلى ضرورة التعامل فقط مع الموردين الحائزين على نطاق (dz) والمقيدين في السجل التجاري، وتجنب الدفع نقداً عند الاستلام دون فحص السلعة.
- تعديل بعض مواد القانون 05-18 لتشديد العقوبات على تسريب البيانات الشخصية للمستهلكين، وتطوير البنية التحتية للدفع الإلكتروني لتعزيز ثقة المستهلك في المعاملات غير النقدية.
- تشجيع إنشاء منصات إلكترونية تابعة لوزارة التجارة أو جمعيات المستهلكين لتقديم الشكاوى وحل النزاعات الرقمية ودياً وبسرعة (الوساطة الإلكترونية) دون الحاجة للمحاكم التقليدية المكلفة والمطولة.

قائمة المصادر والمراجع

أولا : النصوص القانونية

1. القانون رقم 04-02، المؤرخ في 23 جوان 2004، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، صادرة بتاريخ 27 جوان 2004.
2. القانون رقم 05-10، المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 44، صادرة بتاريخ 26 جوان 2005.
3. القانون رقم 09-03، مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، صادرة بتاريخ 8 مارس 2009.
4. القانون رقم 15-04 مؤرخ في أول فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 06، مؤرخة في 10 فبراير 2015.
5. القانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 ماي 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، صادرة بتاريخ 16 ماي 2018.
6. القانون 18-07 المؤرخ في 10 يونيو 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 34، مؤرخة في 10 يونيو 2018.

ثانيا : الكتب

1. إبراهيم بختي، "التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة" د. ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005
2. إبراهيم بن داود، قانون حماية المستهلك: وفق أحكام القانون رقم 9/3، دار الكتاب الحديث، ط1، الجزائر، 2013 .
3. أحسن بوسقيعة، الوجيز في القانون الجزائري الخاص، الطبعة العاشرة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010 .

7. أمير فرج يوسف المحامي، التجارة الإلكترونية، د. ط، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008.
8. إيهاب فوزي السقا، جريمة تزوير المحررات الإلكترونية، د ط، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.
9. بلحاج العربي، النظرية العامة للإلتزام في القانون المدني الجزائري، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
10. بلعروسي أحمد التيجاني ويوسفي أحمد، التشريع والتنظيم المتعلقان بحماية المستهلك، دار هومة، الجزائر، 2008.
11. جبور فريد منعم، حماية المستهلك عبر الإنترنت ومكافحة الجرائم الإلكترونية، منشورات الحلبي، ط2، لبنان، 2012.
12. حسان سعاد، إثبات التعاملات الالكترونية وفقا للقانون الجزائري والتشريعات القانونية، ط1، مكتبة الوفاء الالكترونية، الإسكندرية، 2019.
13. خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية (دراسة مقارنة)، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007.
14. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للتجارة الالكترونية دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2002.
15. عدنان بن صالح حسني عمارين، الأصول القانونية للتجارة الدولية، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية بيروت.
16. علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2017.
17. عماد حداد، التجارة الإلكترونية، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
18. محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن: دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2006.
19. نادية فضيل، الممارسات التجارية في القانون الجزائري، ط1، بيت الأفكار، الجزائر، 2021.
20. نادية ياس البياتي، التوقيع الإلكتروني عبر الانترنت ومدى حجتيه في الإثبات دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، ط1، دار البداية للنشر، عمان - الأردن، 2014.

21. نوال عبد الكريم الأشهب، التجارة الالكترونية، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

ثالثا : المقالات

1. بدر الدين مرغني حيزوم، والعروسي حاقة، "حق المستهلك الإلكتروني في العدول"، مجلة إيزا للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020.
2. بشار فايز عواد، "حق العدول كوسيلة لحماية الطرف الضعيف في العقود الإلكترونية"، مجلة أوراق ثقافية، عمان، الأردن، 2022.
3. بلحية عبد الله، سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية بين الاستقلالية والرقابة، المركز الجامعي مغنية، 2019.
4. بن جديد فتحي، "حماية حق الخصوصية أثناء التعاقد عبر الأنترنت"، مجلة القانون، المركز الجامعي أحمد زبانة - غليزان، العدد 3، 2012.
5. بن دنيدينة سعيد، بوعكاز عامر، "سبل ووسائل حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي"، مجلة البناء الاقتصادي، جامعة زيان عشور الجلفة، العدد الأول، 2018.
6. بن مختار إبراهيم، "التعويض عن الضرر المرتد في القانون الجزائري"، مجلة المدرسة العليا للتجارة القليعة، تيبازة، الجزائر، 2021.
7. بوخرص نادية، "الأحكام القانونية لحق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني - دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك"، مجلة معارف، العدد 26، جامعة البويرة، الجزائر، 2019.
8. بوزكري إنتصار، بوضياف عبد الرزاق، "ضوابط الاشهار الإلكتروني في ظل القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني (تصدر عن جامعة بجاية)، المجلد 13، العدد 2، 2022.
9. بوقطة فاطمة الزهراء، "الالتزام ما قبل التعاقد بالاعلام في ظل القانون رقم 18/05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية: أي حماية للمستهلك الإلكتروني"، مجلة القانون والمجتمع (تصدر عن جامعة أدرار)، المجلد 13، العدد 1، 2025-06-01.

10. بومحراث ليندة، "فاعلية القانون رقم 03 - 09 في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة"، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 3، العدد 6، 2014
11. جامع مليكة، "حق العدول عن العقد كآلية مستحدثة لحماية المستهلك الإلكتروني"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات (تصدر عن جامعة غرداية)، المجلد 13، العدد 01، 2020.
12. حدوش فتحية، "الإعلام وسيلة لحماية المستهلك"، مجلة السياسة العالمية، جامعة أحمد بوقرة -بومرداس، العدد 1، المجلد 9، 2025
13. حشود نسيم، 2021، التقدير القضائي للتعويض عن الضرر المعنوي في التشريع الجزائري، مقال، مجلة الدراسات القانونية المقارنة المجلد 7 العدد 2، جامعة حسية بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2021.
14. حمزة نقاش، أسماء سايعي، "حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني"، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر، 2021.
15. خلفي عبد الرحمن، "حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري"، مجلة الدراسات حول فعالية القاعدة القانونية، جامعة بجاية، المجلد 1، العدد 1، 2017.
16. دليلة معزوز، حق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 3، العدد 2، جوان 2018، 2019.
17. ربحي تبوب فاطمة الزهراء، حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 3، 2019
18. رحالي سيف الدين، عباس فريد، "إلتزام المورد الإلكتروني بالتسليم المطابق للطلبية حماية للمستهلك الإلكتروني"، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية و السياسية (تصدر عن المركز الجامعي تيبازة)، المجلد 6، العدد 1، 2022.
19. ريمة العايب وفضيلة سحري، "حق العدول دراسة مقارنة"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، المركز الجامعي بريك، 2021.

20. زوير بو روح، حماية المستهلك الإلكتروني ودوره في تطوير التسويق الإلكتروني في مجال معاملات المالية المعاصرة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة، الجزائر، ع2، 2024.
21. زوزو هدى، آليات حماية المستهلك من مخاطر التعاقد الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خيضر. بسكرة، العدد الرابع أفريل 2017.
22. سقلاب فريدة، 2022، المسؤولية العقدية للمورد الإلكتروني في القانون الجزائري، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 12 العدد 3، بجاية، الجزائر، 2022.
23. سي يوسف زاهية حورية، "حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 05، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2018.
24. الصادق عبد القادر، "حماية المستهلك الإلكتروني في مجال الاختصاص القضائي الدولي"، مجلة القانون والمجتمع، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار الجزائر، العدد 1، 2022.
25. العمري سليمة، "مدخل مفاهيمي للتجارة الإلكترونية متطلباتها ومعوقاتها"، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي ع1، 2024.
26. عمرو يوسف عبد الله، 2019، "الحماية القانونية للمستهلك من جريمة الغش في المواد الاستهلاكية والصيدلانية في التشريع الجزائري"، مجلة صوت القانون، وهران، 2019.
27. غبابشة أميرة ومخلوفي عبد الوهاب، "الحق في العدول عن تنفيذ العقد كآلية لحماية المستهلك المتعاقد إلكترونياً من مبدأ القوة الملزمة للعقد"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 9، العدد 2، 2017.
28. قاشي علال، "خيار العدول عن العقد ضماناً للمستهلك في المعاملات الإلكترونية"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية والاقتصادية، المجلد 57، العدد 4، جوان 2020.
29. كاملة بوعكة، "حماية المستهلك الإلكتروني جزئياً في ظل التجارة الإلكترونية"، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة. الجزائر، ع 1، جانفي 2002.

30. كحيل حكيمة وفقير فايزة، "المسؤولية العقدية للمصرف الإلكتروني، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني"، المجلد 12 العدد 1، الجزائر، 2021.
31. كدام صبرينة وبوحية وسيلة، "غرامة الصلح حماية للمورد الإلكتروني من المتابعات القضائية في قانون التجارة الإلكترونية"، مجلة آفاق للأبحاث السياسية والقانونية، المجلد 8 العدد 2، الجزائر، 2021.
32. محمد عبود حامد محمد، شذى حامد عمر محمد، "المسؤولية المدنية عن الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة في ضوء التجارة الإلكترونية"، مجلة آفاق للأبحاث السياسية والقانونية، المجلد 8 العدد 2، 2025.
33. مسياد أمينة، "آليات حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي في ظل القانون 18-07"، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية (تصدر عن جامعة سوق اهراس)، العدد الخامس، 2021.
34. مسياف إيمان، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيارت، الجزائر، 2023.
35. مصعور فطيمة الزهرة، 2024، خصوصية التعويض عن الضرر المعنوي في القانون المدني الجزائري، مقال، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية المجلد 11 العدد 2، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2024.
36. مطاي عبد القادر وآخرون، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، "مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة"، جامعة الشلف، المجلد 2، العدد 2، 2020.
37. ميلود برني وخلوط جهاد، "دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك الإلكتروني من الإعلانات الإلكترونية، دراسة حالة جمعية "الأمان" لحماية المستهلك بولاية بسكرة"، مداخلة بالملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، تنظيم لمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة، يومي 23 و 24 أفريل 2018.

38. نذير شوقي، رقاني عبد المالك، حقّ العدول عن العقد كأحد الضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري (المضمون والأحكام)، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 07، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2020.
39. نوي عبد النور، "مبدأ الموثوقية في ظل القانون 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين"، مجلة صوت القانون، المجلد 7 العدد 3، 2021.
40. هبة حمزة، بن قادة محمود أمين، "الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني وفق قانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية"، مجلة القانون الدولي والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، العدد 1، المجلد 8، 2020.
41. يسعد فضيلة، التزام المنتج بإعلام المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 28، العدد 3، ديسمبر 2017، جامعة الجلفة، الجزائر، 2017.

رابعاً: الملتقيات العلمية

1. 1. بوشريط محمد، "دور السلطة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي في حماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي"، مداخلة في يوم دراسي حول موضوع "حماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي في التشريع الجزائري"، مجلس قضاء بجاية، 3 ديسمبر 2025.
2. غداوية معمر، سلمان فريحة، "حماية المستهلك الإلكتروني في ظل مخاطر التحول الى الاقتصاد الرقمي"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الثالث الموسوم بعنوان: المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المنظم من طرف معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالتعاون مع المنظمة الوطنية لحماية وإرشاد المستهلك، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة، يومي 23 و24 أبريل 2018.
3. رقية محمودي ونور الهدى قدوح، كتاب أعمال الملتقى الوطني حول "الجرائم الإلكترونية في المجتمع الجزائري"، هيئة النشر العلمي جامعة المدية، 2022.

خامساً : الأطروحات والمذكرات

أ- الأطروحات:

1. بسعدي نورة، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة وهران 2، الجزائر، 2021.
2. بوطالب أمينة، المسؤولية الجزائية عن جريمة الغش التجاري في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021.
3. علي فتاك، تأثير المنافسة على الالتزام بضمان سلامة المنتج، أطروحة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق، جامعة وهران، 2007.
4. مسعودة صحراوي، حق المستهلك في العدول عن التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، 2025.
5. هاني عبد العاطي عبد المعطي الفيتاوي، المفاوضات وأثرها على التوازن العقدي دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة بنها، مصر، 2013.

ب- الرسائل والمذكرات:

1. بن رجдал جوهر، "الأنترنت والتجارة الإلكترونية"، رسالة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
2. بن شلي جحيقة، بوقجار إيمان حماية المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون الاعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج 2022. 2023
6. فاطس ليندة، وحمداوي هاجر، المسؤولية المدنية للمورد الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، الجزائر، 2023-2024.
7. تبارني أمل، مريم سعيدة، واقع مستقبل التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية او تجارة دولية، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة

8. تمود عمار، وبن سالم الياس، اليات حماية المستهلك الالكتروني، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر حقوق، تخصص اعلام الي انترنت ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعرييج 2023-2024
9. جاب الله ياسين وعبد الرحيم عويسي، حماية المستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة، الجزائر، 2022
10. جمال جعرون، 2017، التعويض عن الضرر في الشريعة الإسلامية والقانون المدني الجزائري دراسة مقارنة، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2017.
11. حوالي حكيم، حق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني كآلية لحماية المستهلك، مذكرة ماستر في الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2022.
12. دحداح سهيلة وزرقي ليلي، 2013، الإطار القانوني للفترة ما قبل التعاقد، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، 2013.
13. رزيق خليل، طيري علي، آليات حماية رضا المستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر حقوق، تخصص قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الابراهيمى برج بوعرييج 2021 . 2022
14. مشروق سلمى، مريجات بشرى، مسؤولية المورد الإلكتروني في ظل قانون التجارة الإلكترونية 18-05، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، الجزائر، 2020.
15. فردي سمية وبن تومي سامية، 2019، التعويض عن الضرر المعنوي، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 قلالة، الجزائر، 2019.
16. لعربي كريمة، 2013، التعويض عن الضرر في المسؤولية المدنية، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة، الجزائر، 2013.
17. نباتي محمد أمين، 2017، تقدير التعويض القضائي في مجال المسؤولية المدنية، مذكرة ماستر، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2017.

الفهرس

الفهرس

رقم الصفحة	العنوان
	الشكر
	الاهداء
	قائمة المختصرات
أ-ج	المقدمة
1	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة
2	المبحث الأول : ماهية التجارة الالكترونية والمستهلك الإلكتروني
3	المطلب الأول : مفهوم التجارة الالكترونية
3	الفرع الأول: تعريف التجارة الالكترونية
4	الفرع الثاني : أنواع التجارة الالكترونية
6	المطلب الثاني: مفهوم المستهلك الإلكتروني
6	الفرع الأول: تعريف المستهلك الإلكتروني
7	أولا: التعريف التشريعي للمستهلك الإلكتروني
7	ثانيا: التعريف الفقهي للمستهلك الإلكتروني
8	ثالثا: التعريف القضائي للمستهلك الإلكتروني
9	الفرع الثاني: خصائص المستهلك الإلكتروني
10	المبحث الثاني: الإطار القانوني لحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية
10	المطلب الأول: النصوص المنظمة للتجارة الإلكترونية
10	الفرع الأول: القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية
10	أولا: الالتزام بالإعلام المسبق وتحديد الهوية
11	ثانيا: ضبط الإشهار الإلكتروني ومكافحة التضليل الإقحام
12	ثالثا: تكريس "حق العدول" كآلية حماية استثنائية
12	رابعا: المسؤولية المدنية والجزائية للمورد الإلكتروني
13	الفرع الثاني: القانون 03-09 في حماية المستهلك وقمع الغش

16	الفرع الثالث: القانون 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية
16	أولاً: محاربة الممارسات التعاقدية التعسفية (عقود الإذعان)
17	ثانياً: تكريس مبدأ الشفافية والإعلام بالأسعار
17	ثالثاً: تأطير الفوترة وحظر الممارسات التجارية غير النزيهة
18	الفرع الرابع: القانون 18-07 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي
19	الفرع الخامس: القانون 15-04 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين
19	الفرع السادس: المرسوم التنفيذي 13-378 المحدد لشروط وكيفية إعلام المستهلك
20	الفرع السابع: القانون 04-08 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية
21	المطلب الثاني: دور الجهات المكلفة بحماية المستهلك
21	الفرع الأول: وزارة التجارة وترقية الصادرات
21	أولاً: الهيكلية الرقابية المؤسساتية والردع الإداري
22	ثانياً: العصرنة الرقمية وضبط السوق الإلكتروني
23	ثالثاً: التوعية والمرافقة التفاعلية
23	الفرع الثاني: جمعيات حماية المستهلك
23	أولاً: الإطار القانوني والصفة في التقاضي
24	ثانياً: نشر الثقافة الاستهلاكية الرقمية والتوعية
24	ثالثاً: التصدي الميداني لجرائم الإشهار المضلل والتجاوزات الرقمية
25	الفرع الثالث: دور القضاء
25	أولاً: حماية الرضا واستعادة التوازن العقدي
26	ثانياً: إشكاليات الإثبات والخبرة التقنية
26	ثالثاً: أزمة الاختصاص القضائي الدولي والمحلي في العقود الإلكترونية
27	الفرع الرابع: السلطة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي (ANPDP)
28	الفرع الخامس: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE)
28	الفرع السادس: تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) في تأمين الدفع الإلكتروني
29	الفرع السابع: مصالح الأمن والضبطية القضائية لمكافحة الجرائم السيبرانية

29	خلاصة الفصل الأول
31	الفصل الثاني : آليات حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية
32	المبحث الأول: الحماية الوقائية
33	المطلب الأول: الالتزام بالإعلام الإلكتروني
33	الفرع الأول: البيانات الواجب تقديمها للمستهلك
34	الفرع الثاني: عرض الأسعار وشروط البيع
36	الفرع الثالث: شفافية الإعلانات
37	المطلب الثاني: ضمان أمن المعاملات الإلكترونية
37	الفرع الأول: حماية البيانات الشخصية
38	الفرع الثاني: توثيق المعلومات الإلكترونية
38	أولا: الكتابة الإلكترونية
39	ثانيا: التوقيع الإلكتروني
40	الفرع الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني
40	أولا: البطاقات البنكية
41	ثانيا: البطاقات الذكية
42	ثالثا: النقود الإلكترونية
43	المبحث الثاني: الحماية التشريعية والقضائية للمستهلك الإلكتروني
44	المطلب الأول: حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني
44	الفرع الأول: مفهوم حق العدول
45	أولا: التعريف اللغوي والاصطلاحي لحق العدول
45	ثانيا: الطبيعة القانونية لحق العدول
47	ثالثا: المبررات القانونية والواقعية لتقرير حق العدول
48	رابعا: النطاق الموضوعي والشخصي لحق العدول
49	خامسا: التمييز بين العدول والنظم القانونية المشابهة
50	سادسا: الأساس التشريعي لحق العدول في القانون الجزائري والمقارن
51	سابعا: أثر التطور التقني على تطور مفهوم حق العدول

52	الفرع الثاني: مدة ممارسة الحق
52	أولاً: الأساس القانوني للمدة الزمنية في قانون التجارة الإلكترونية
53	ثانياً: كيفية حساب مدة الأربعة أيام ومفهوم "أيام العمل"
53	ثالثاً: بدء سريان المدة في عقود بيع السلع وتوريد الخدمات
54	الفرع الثالث: حالات الاستثناء
54	أولاً: الاستثناءات المتعلقة بالمعاملات المحظورة والسلع الخاصة
54	ثانياً: الاستثناء المرتبط بالسلع المصنعة حسب الطلب والمخصصة
55	ثالثاً: الاستثناء المتعلق بالسلع سريعة التلف أو ذات الصلاحية المحدودة
55	رابعاً: السلع التي تم فض أغلفتها وتتعلق بالصحة العامة والنظافة
56	خامساً: الاستثناءات المتعلقة بالمنتجات الرقمية والبرمجيات والوسائط السمعية البصرية
56	سادساً: استثناء عقود أداء الخدمات التي بدأ تنفيذها فعلياً
57	سابعاً: الاستثناءات المرتبطة بالسلع والخدمات ذات الأسعار المتقلبة
57	ثامناً: الاستثناء الخاص بالصحف والمجلات والدوريات
58	تاسعاً: سقوط حق العدول بفوات المواعيد القانونية أو الإخلال بالإجراءات
58	عاشراً: دور النصوص التنظيمية في تحديد قائمة الاستثناءات
59	المطلب الثاني: مسؤولية المورد الإلكتروني
59	الفرع الأول: المسؤولية المدنية عن الإخلال بالعقد
59	أولاً: التأصيل المفاهيمي والأساس التشريعي للمسؤولية العقدية للمورد الإلكتروني
60	ثانياً: الإطار القانوني والمسؤولية الناشئة في مرحلة التفاوض وما قبل العقد الإلكتروني
61	ثالثاً: الخطأ العقدي المتمثل في الإخلال بالالتزام الإلكتروني بالإعلام
62	رابعاً: الإخلال بالالتزام الجوهري بالتسليم وتجاوز الآجال التعاقدية
63	خامساً: الإخلال بضمان المطابقة والعيوب الخفية والمساس بأمن البيانات
64	سادساً: علاقة السببية وصور إعفاء المورد الإلكتروني من المسؤولية العقدية
64	سابعاً: الآثار القانونية المترتبة عن الإخلال وحق العدول الاستثنائي للمستهلك
65	ثامناً: التعويض كجزء مالي نهائي وجابر للضرر في المعاملات الإلكترونية
65	المطلب الثالث: التعويض عن الأضرار

66	الفرع الأول: ماهية التعويض وأنواعه في القانون المدني الجزائري
66	أولاً: مفهوم التعويض وأساسه القانوني ووظيفته
67	ثانياً: التعويض العيني كأصل استثنائي في جبر الضرر
67	ثالثاً: التعويض النقدي وغير النقدي كبديل وظيفي لجبر الضرر
68	الفرع الثاني: طرق تقدير التعويض وحدود السلطة التقديرية للقاضي
68	أولاً: التقدير القضائي للتعويض وتكريس مبدأ التعويض الكامل
69	ثانياً: التقدير الاتفاقي (الشرط الجزائي) والرقابة القضائية عليه
70	ثالثاً: التقدير القانوني للتعويض وتوحيد المعايير
70	الفرع الثالث: خصوصية التعويض عن بعض الأضرار
71	أولاً: التعويض عن الضرر المعنوي وتطوره التشريعي
71	ثانياً: انتقال الحق في التعويض عن الضرر المعنوي للورثة
72	ثالثاً: التعويض عن الضرر الجمالي والضرر المرتد
72	الفرع الرابع: العقوبات الجزائية في حالة الغش أو التضليل
72	أولاً: العقوبات الأصلية المقررة لجريمة الخداع ومحاولة الخداع
73	ثانياً: النظام العقابي المخصص لجريمة الغش في السلع والمواد الغذائية
73	ثالثاً: الظروف المشددة للعقوبة في جرائم الغش وانعكاساتها على تكييف الجريمة
74	رابعاً: العقوبات التكميلية والتدابير الاحترازية الزامية لردع الغشاشين
75	خامساً: الظروف المشددة وانعكاساتها في جرائم الغش
75	خلاصة الفصل الثاني
76	الخاتمة
79	قائمة المصادر والمراجع
89	الفهرس
95	الملخص

الملخص

ملخص :

تهدف الدراسة إلى توضيح مدى الحماية القانونية الممنوحة للمستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال استقراء النصوص ابتداء من القواعد العامة في قانون الممارسات التجارية (04-02)، مروراً بقانون حماية المستهلك وقمع الغش (09-03)، وصولاً إلى النص المتخصص وهو قانون التجارة الإلكترونية (18-05). تم الاعتماد على المنهجين الوصفي التحليلي أساساً لإبراز الفجوة بين النصوص التشريعية والواقع التطبيقي. وقد تبين مواكبة المشرع الجزائري للمستجدات التقنية بنصوص قانونية متطورة كإقرار الحق في العدول والالتزام بالإعلام المسبق، إلا أن الفعالية الميدانية لهذه النصوص تظل محدودة نظراً لانتشار التجارة الإلكترونية الموازية، فضلاً عن قصور آليات الرقابة التقليدية في ضبط المخالفات الرقمية.

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، التجارة الإلكترونية، التشريع الجزائري، المورد الإلكتروني، الرقابة الرقمية.

Abstract:

The study aims to clarify the extent of legal protection granted to consumers in the field of e-commerce. This is achieved by analyzing legislative texts, starting from the general rules in the Commercial Practices Law (04-02), moving through the Consumer Protection and Suppression of Fraud Law (09-03), and reaching the specialized text, which is the E-Commerce Law (18-05). The descriptive-analytical approach was primarily adopted to highlight the gap between legislative texts and practical application. The findings reveal that while the Algerian legislator has kept pace with technological developments through advanced legal provisions—such as recognizing the right of withdrawal and the obligation of prior information—the field effectiveness of these texts remains limited. This is due to the widespread growth of informal e-commerce, as well as the inadequacy of traditional regulatory mechanisms in controlling digital violations.

Keywords: Consumer Protection, E-commerce, Algerian Legislation, E-supplier, Digital Monitoring