حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني في ضوء القانون ١٨١ لسنة ٢٠١٨ (دراسة مقارنة بين مصر والجزائر)

Consumer protection in electronic contracting in the light of Law ١٨١ of ٢٠١٨ (a comparative study between Egypt and Algeria)

إعداد

محمد محمود محمد محمد عوض

الإستشهاد المرجعى:

عوض ، محمد محمود محمد محمد (٢٠٢٤). حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني في ضوء القانون ١٨١ لسنة ٢٠١٨ (دراسة مقارنة بين مصر والجزائر)" *مجلة البحوث العلمية فى الطفولة. كلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة دمنهور، ٥(١٨)، يوليو، ١١٢-١٥٣.*

المستخلص

تناولت الدراسة موضوع حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، من خلال مقارنة بين التشريعات المصرية والجزائرية، في ضوء القانون المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والقانون الجزائري رقم ١٨-٠٥ لسنة ٢٠١٨، بالإضافة إلى استعراض بعض التشريعات الدولية والإقليمية ذات الصلة.

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم العقد الإلكتروني وأركانه وشروطه وخصائصه، وبيان حقوق والتزامات كل من المستهلك والمورد في التعاقد الإلكتروني، مع التركيز على حماية المستهلك، ودراسة وتحليل التشريعات المصرية والجزائرية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وحماية المستهلك، وتسليط الضوء على أوجه التشابه والاختلاف بينهما، وتقييم مدى فعالية هذه التشريعات في حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، وتحديد أوجه القصور فيها، واقتراح حلول وتوصيات لتطويرها.

واستخدمت الدراسة المنهج المقارن، والمنهج التحليلي، والمنهج الوصفي، وتوصلت إلى أن التشريعات المصرية والجزائرية قد كفلت حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، من خلال النص على العديد من الأحكام التي تحمي حقوقه، إلا أن هناك بعض أوجه القصور في هذه التشريعات، والتي تتطلب تدخل المشرع لمعالجتها.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتطوير التشريعات المصرية والجزائرية بما يحقق حماية أكبر للمستهلك في التعاقد الإلكتروني، منها: تحديث التشريعات الوطنية، وتشديد العقوبات على المخالفين، وتعزيز آليات الرقابة والتنفيذ، وتوعية المستهلكين بحقوقهم، وتعزيز التعاون الدولي والإقليمي.

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك – التعاقد الإلكتروني – التشريع المصري – التشريع الجزائري – التجارة الإلكترونية

Abstract:

The study addressed the topic of consumer protection in electronic contracting, through a comparison between Egyptian and Algerian legislations, in light of Egyptian Law No. ١٨١ of ٢٠١٨ and Algerian Law No. ١٨-٠٥ of ٢٠١٨, in addition to reviewing some relevant international and regional legislation.

The study aimed to clarify the concept of electronic contracts, their pillars, conditions, and characteristics, and to state the rights and obligations of both the consumer and the supplier in electronic contracting, with a focus on consumer protection. It also aimed to study and analyze Egyptian and Algerian legislation related to e-commerce and consumer protection, highlighting the similarities and differences between them, assessing the effectiveness of these legislations in

protecting consumers in electronic contracting, identifying their shortcomings, and proposing solutions and recommendations for their development.

The study used the comparative, analytical, and descriptive methods and concluded that Egyptian and Algerian legislations have ensured consumer protection in electronic contracting by providing numerous provisions that protect their rights. However, there are some shortcomings in these legislations that require legislative intervention to address.

The study presented a set of recommendations to develop Egyptian and Algerian legislations to achieve greater consumer protection in electronic contracting, including updating national legislations, tightening penalties for violators, strengthening control and enforcement mechanisms, raising consumer awareness of their rights, and enhancing international and regional cooperation.

Keywords: consumer protection, electronic contracting, Egyptian legislation, Algerian legislation, e-commerce.

مقدمة:

شهد العالم تطورًا تكنولوجيًا هائلًا في العقود الأخيرة، وأصبح الإنترنت جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وأثر هذا التطور على مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك التجارة، حيث انتشرت التجارة الإلكترونية بشكل كبير وأصبحت وسيلة مفضلة للعديد من المستهلكين لشراء السلع والخدمات. ومع تزايد الاعتماد على التعاقد الإلكتروني، برزت الحاجة إلى حماية المستهلك في هذه البيئة الرقمية، حيث يواجه المستهلك تحديات جديدة ومختلفة عن تلك التي يواجهها في التعاقد التقليدي، مثل صعوبة التحقق من هوية المورد، وفهم الشروط والأحكام المعقدة للعقود الإلكترونية، وعدم وجود اتصال مباشر مع المورد لحل المشكلات.

وقد أدى هذا التطور إلى ظهور العديد من التشريعات والقوانين التي تهدف إلى حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، وتختلف هذه التشريعات من دولة إلى أخرى، ولكنها تشترك في العديد من المبادئ الأساسية، مثل الحق في المعلومات، والحق في العدول عن العقد، والحق في الخصوصية، والحق في التعويض.

وإن الدراسة في هذا المجال تهتم بالدرس والتحليل لماهية العقد الإلكتروني وأركانه وشروطه وخصائصه، وكذلك حقوق والتزامات كل من المستهلك والمورد في التعاقد الإلكتروني، كما تتناول بالدراسة والتحليل الأحكام القانونية التي تحمي المستهلك في التعاقد الإلكتروني في كل من التشريعات الإقليمية والدولية، مع التركيز على جوانب مثل المعلومات والإعلان، والشفافية، والغش والتدليس، والتنفيذ، والضمان، والعيوب الخفية، وحماية البيانات الشخصية، وحماية المستهلك من الإعلانات المضللة، وحماية المستهلك في المعاملات المالية الإلكترونية.

وتكمن أهمية دراسة حماية المستهلك الإلكتروني في أنها تساهم في مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال التجارة الإلكترونية، وإلى حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة والضارة في التعاقد الإلكتروني، وتعزيز ثقته في هذه البيئة، وكذلك فإن تطوير التشريعات المحلية بما يتماشى مع المعايير الدولية والإقليمية في مجال حماية المستهلك الإلكتروني.

وعليه فإن تحليل الحماية القانونية للمستهلك في التعاقد الإلكتروني في ضوء القانون المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والقانون الجزائري رقم ١٨-٠٥ لسنة ٢٠١٨، من خلال تحليل نصوص هذه القوانين، ومقارنتها بالتشريعات الدولية والإقليمية ذات الصلة يعد أمر ملحاً واهماً في ظل نمو التجارة الإلكترونية بشكل كبير في مصر والعالم العربي.

مشكلة الدراسة:

تتعرض حقوق المستهلك في التعاقد الإلكتروني لانتهاكات متعددة، نتيجة لعدم كفاية الحماية القانونية في التشريعات المصرية والجزائرية، وعدم مواكبة هذه التشريعات للتطورات التكنولوجية المتسارعة

في مجال التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى ضعف الوعي لدى المستهلكين بحقوقهم وسبل الانتصاف المتاحة لهم، وهو ما جعل مشكلة الدراسة تتمثل في سؤال رئيس وهو:

ما هي وسائل حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني في ضوء القانون ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والقانون الجزائري لحماية المستهلك؟

أسئلة الدراسة:

تسعي هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو مفهوم العقد الإلكتروني، وأركانه، وشروطه، وخصائصه؟
- ما هي حقوق والتزامات كل من المستهلك والمورد في التعاقد الإلكتروني؟
- ما هي الأحكام القانونية التي تحمي المستهلك في التعاقد الإلكتروني في كل من التشريع المصري والجزائري؟
- ما هي أوجه التشابه والاختلاف بين التشريعات المصرية والجزائرية في مجال حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني؟
- ما هي أوجه القصور في التشريعات المصرية والجزائرية في هذا المجال؟
- ما هي الحلول والتوصيات المقترحة لتطوير هذه التشريعات؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- **توضيح مفهوم العقد الإلكتروني** وأركانه وشروطه وأهم خصائصه، مع بيان أوجه التشابه والاختلاف بينه وبين العقد التقليدي.
- **بيان حقوق والتزامات كل من المستهلك والمورد** في التعاقد الإلكتروني، مع التركيز على حماية المستهلك باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية.
- **دراسة وتحليل التشريعات المصرية والجزائرية** المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وحماية المستهلك، وتسليط الضوء على أوجه التشابه والاختلاف بينهما.
- **تقييم مدى فعالية التشريعات المصرية والجزائرية** في حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، وتحديد أوجه القصور فيها.
- **اقتراح حلول وتوصيات** لتطوير التشريعات المصرية والجزائرية بما يحقق حماية أكبر للمستهلك في التعاقد الإلكتروني.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في النقاط التالية:

- **مواكبة التطورات التكنولوجية:** يساهم البحث في مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال التجارة الإلكترونية، والتي تتطلب تطويرًا مستمرًا للتشريعات القانونية.
- **حماية المستهلك:** يهدف البحث إلى حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة والضارة في التعاقد الإلكتروني، وتعزيز ثقته في هذه البيئة.
- **تطوير التشريعات:** يقدم البحث توصيات لتطوير التشريعات المصرية والجزائرية بما يتماشى مع المعايير الدولية والإقليمية في مجال حماية المستهلك الإلكتروني.
- **إثراء المكتبة القانونية:** يضيف البحث إلى المكتبة القانونية العربية دراسة مقارنة حول موضوع هام وحديث، وهو حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني.

منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج المقارن، لمقارنة القوانين والتشريعات المصرية والجزائرية المتعلقة بحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى مقارنتها بالتشريعات الدولية والإقليمية ذات الصلة، وذلك بهدف تحديد أوجه التشابه والاختلاف بين هذه التشريعات، وتقييم مدى فعاليتها في حماية المستهلك، واقتراح حلول وتوصيات لتطويرها.

الدراسات السابقة

دراسة زبيدة قليل (٢٠٢٠)[١] بعنوان (الإشهار الإلكتروني في ظل قانون ٥/١٨): والتي هدفت إلي دراسة تعريفات قانون التجارة الإلكترونية ٥/١٨ والعقوبات التي تضمنها في حالة الكذب أو التضليل في الإشهار الإلكتروني، واستخدمت المنهج الوصفي، وكانت من أهم نتائج التي خلصت لها هي أن من مزايا الإشهار الإلكتروني انخفاض تكلفته وسهولة تغييره في أي وقت، وإمكانية حصول المستهلك على بيانات تفصيلية عن المنتجات أو الخدمات، وكذلك من عيوب الإشهار الإلكتروني فيروسات الإنترنت والمقتحمون، وصعوبة قياس تأثير الإشهار على المستخدمين.

دراسة سعاد الدومي خاوي (٢٠٢٠)[٢] بعنوان (حماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر): وهدفت الدراسة إلي بيان حاجة المستهلك للحماية من المنظور التقليدي والتقني والكشف عن مدى الحاجة للحماية المدنية قبل وبعد إبرام التعاقد الإلكتروني، واستخدمت المنهج الوصفي والتحليلي والاستقرائي، وخلصت إلي مجموعة من النتائج أهمها اهتمام المشرع الجزائري بحماية المستهلك الإلكتروني من خلال نصوص قانونية تهدف إلى سد الفراغ القانوني، وإهمال المشرع الجزائري لموضوع العقد الإلكتروني لسنوات طويلة وعدم

[١] **زبيدة قليل. (٢٠٢٠). الإشهار الإلكتروني في ظل قانون ٥/١٨.**
[٢] **سعاد الدومي خاوي. (٢٠٢٠). حماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر.**

تناوله إلا مؤخرًا، سكوت المشرع عن الحماية الإلكترونية للمستهلك هو تقصير يجب تداركه، عدم وجود محاكم خاصة بقضايا حماية المستهلك في الجزائر.

دراسة فارق بالعابد (٢٠٢٠)[٣] بعنوان "النظام القانوني لحماية المستهلك المعلوماتي في ظل قانون ٥/١٨ الجزائري: وقد هدفت الدراسة إلي التعرف علي الجوانب القانونية للمستهلك الإلكتروني في ظل القانون رقم ٥/١٨، وطرق حمايته في مواجهة الإعلانات التجارية وحجية العقد الإلكتروني أمام القضاء، واستخدمت المنهج الوصفي والتحليلي، وخلصت إلي مجموعة من النتائج أهمها تبني المشرع الجزائري للتعريف الضيق للمستهلك الإلكتروني، تنظيم القانون ٥/١٨ لمسألة الإعلان الإلكتروني، صعوبة تطبيق القواعد العامة لتوفير حماية كاملة للمستهلك الإلكتروني.

دراسة بلحاج بلخير (٢٠٢٠)[٤] بعنوان "التعاقد عبر الإنترنت: مقارنة بين قانون الأونيسترال والقانون الجزائري": هدفت الرسالة إلي إيجاد وسائل للتنظيم القانوني لعملية التعاقد عبر الإنترنت بغية حماية وتوعية المتعاملين في هذا المجال. وكان من أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة هي عدم خروج العقد الإلكتروني عن القواعد العامة المنظمة للعقد وأنه يندرج تحت طائفة العقود المبرمة عن بعد، وتبني المشرع الجزائري للمفهوم الضيق للمستهلك، كما انها خلصت إلي أن للتوقيع الإلكتروني عدة صور أهمها التوقيع الرقمي والبيومتري والتوقيع بالعلم الإلكتروني والتوقيع بالرقم السري، كما أن للتوقيع الإلكتروني نفس الحجية القانونية التي يتمتع بها التوقيع التقليدي.

دراسة عماد بن وادقل (٢٠٢٠)[٥] بعنوان "حماية المستهلك في مرحلة إبرام العقد الإلكتروني": **هدفت الدراسة إلي** تسليط الضوء على المشاكل والصعوبات التي يواجهها المستهلك الإلكتروني أثناء عملية التعاقد الإلكتروني، ونشر ثقافة التجارة الإلكترونية، واستخدمت المنهج التحليلي والمقارن والوصفي، وخلصت إلي مجموعة من النتائج أهمها هو أن تكييف غالبية العقود الاستهلاكية الإلكترونية كعقود إذعان، وكذلك أن المخاطر التي يتعرض لها المستهلك الإلكتروني تتجاوز تلك التي يواجهها المستهلك العادي، وأيضاً سعي المشرع الجزائري لتأمين التعاملات الإلكترونية للمستهلك من خلال حماية بياناته الشخصية وتأمين الدفع الإلكتروني.

نقاط الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة وهذه الدراسة:

أوجه الاتفاق:

- تركز جميع الدراسات على حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، وتتناول بالتفصيل الحقوق والواجبات التي تقع على عاتق كل من المستهلك والمورد في هذا النوع من التعاقد.

---

[٣] **فاروق بالعابد. (٢٠٢٠). النظام القانوني لحماية المستهلك المعلوماتي في ظل قانون ٥/١٨ الجزائري.**
[٤] **بلحاج بلخير. (٢٠٢٠). التعاقد عبر الإنترنت: مقارنة بين قانون الأونيسترال والقانون الجزائري.**
[٥] **عماد بن وادقل. (٢٠٢٠). حماية المستهلك في مرحلة إبرام العقد الإلكتروني.**

- تشير جميع الدراسات إلى أهمية التعاقد الإلكتروني في العصر الحديث، وتتناول التحديات القانونية التي يواجهها المستهلك في هذا المجال.
- تؤكد جميع الدراسات على ضرورة تطوير التشريعات الخاصة بحماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

أوجه الاختلاف:

- **المنهج:** تتنوع المناهج المستخدمة في الدراسات السابقة، بين الوصفي والتحليلي والاستقرائي والمقارن، بينما تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمقارن.
- **نطاق البحث:** تختلف الدراسات السابقة في نطاق البحث، فبعضها يركز على مرحلة معينة من مراحل التعاقد الإلكتروني، مثل إبرام العقد أو تنفيذه، بينما تتناول هذه الدراسة جميع مراحل التعاقد الإلكتروني.

التشريعات المدروسة: تختلف الدراسات السابقة في التشريعات التي تتناولها، فبعضها يركز على التشريع الجزائري، بينما تتناول هذه الدراسة كلا من التشريع المصري والجزائري.

تمهيد:

شهدت التجارة الإلكترونية نموًا هائلًا في السنوات الأخيرة، مما أدى إلى زيادة التفاعل بين المستهلكين والموردين عبر الإنترنت. وفرت هذه البيئة الرقمية فرصًا جديدة للتجارة، ولكنها جلبت معها تحديات تتعلق بحماية المستهلك. يعتبر التعاقد الإلكتروني أحد أهم جوانب التجارة الإلكترونية، حيث يتم إبرام العقود عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التواجد الفعلي للأطراف.

تتطلب هذه الطبيعة الافتراضية للتجارة الإلكترونية وجود إطار قانوني يحمي المستهلكين من الممارسات التجارية غير العادلة ويضمن حقوقهم. يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل الحماية القانونية للمستهلك في التعاقد الإلكتروني في ضوء القانون المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ والقانون الجزائري رقم ١٨-٠٥ لسنة ٢٠١٨.

١- تعريف العقد:

أولاً: تعريف العقد في اللغة:

العقد في اللغة هو مصدر للفعل (عَقَدَ)، ومعناه ربط وثيق، ومنه عقد الحبل، وعقد البيعة (عقد اليد باليد)، والعقدة، وهي الربط، وعقدت المرأة شعرها، أي جمعته وشدته. ([٦])

[٦] الرازي

ثانياً: تعريف العقد في الاصطلاح:

اختلف الفقهاء في تعريف العقد، ولكن يمكن القول إن التعريف الأكثر شيوعًا هو:

"اتفاق إرادتين أو أكثر على إنشاء أثر قانوني، أو نقله، أو تعديله، أو إزالته". ([٧])

ويعرف أيضاً على أنه "رابطة قانونية بين شخصين أو أكثر تنشأ عن توافق إرادتين على إحداث أثر قانوني معين". ([٨])

والعقد هو اتفاق بين طرفين أو أكثر، ينشأ عنه حقوق والتزامات متبادلة. ([٩])

ويتضح من التعريفين السابقين أن العقد هو أساسًا اتفاق إرادتين أو أكثر، وأن هذا الاتفاق يهدف إلى إحداث أثر قانوني معين، مثل إنشاء التزام، أو نقله، أو تعديله، أو إزالته.

٢- خصائص العقد:

ويتمتع العقد بمجموعة من الخصائص، منها:

- **التراضي:** وهو يعني أن العقد ينشأ بمجرد توافق إرادتين أو أكثر على إنشاء أثر قانوني، ولا يشترط في ذلك صدور العقد في شكل معين.
- **اللزوم:** وهو يعني أن العقد ملزم لطرفيه، ولا يجوز لأي منهما نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين أو في الحالات التي يجيزها القانون.
- **المعاوضة:** وهو يعني أن كل طرف في العقد يأخذ مقابل ما يعطي.
- **السبب:** وهو يعني الغرض الذي من أجله تم إبرام العقد.
- **المحل:** وهو الشيء الذي ينصب عليه العقد. ([١٠])

٣- شروط صحة العقد:

- **الرضا:** وهو اتفاق إرادتي بين الطرفين المتعاقدين.
- **المحل:** وهو موضوع العقد، وما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين.
- **السبب:** وهو المبرر القانوني لإبرام العقد. ([١١])

٤- شروط صحة العقد في القانون المصري:

- أن يكون محل العقد ممكناً.
- أن يكون محل العقد معيناً أو قابلاً للتعيين.
- أن يكون محل العقد مشروعاً.
- أن يكون سبب العقد مشروعاً. ([١٢])

---

[٧] عبد الرزاق أحمد السنهوري. (٢٠٠٧). الوسيط فى شرح القانون المدني (ج: ١و٩) تحديث وتنقيح أحمد مدحت المراغي. لجنة الشريعة الإسلامية بنقابة المحامين بمصر، ص.٤١..

[٨] محمد حسن قاسم. (٢٠٠٥). التعاقد عن بعد، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع الإشارة لقواعد القانون الأوروبي. دار الجامعة الجديدة.

[٩] رمضان محمد أبو السعود. (٢٠٢٠). مصادر الالتزام. دار الجامعة الجديدة.

[١٠] عبد الرزاق أحمد السنهوري. (٢٠٠٧). مرجع سابق (ج: ١و٩) ص.٤٢.

[١١] رمضان محمد أبو السعود. (٢٠٢٠). مرجع سابق.

٥- أنواع العقود:

تنقسم العقود في القانون المصري إلى أنواع عديدة، وذلك بناءً على عدة معايير، منها:

- **من حيث طريقة التنظيم:** عقود مسماة (تنظمها نصوص القانون المدني) وعقود غير مسماة.
- **من حيث طريقة التكوين:** عقود رضائية وعقود شكلية وعقود عينية.
- **من حيث الأثر:** عقود ملزمة للجانبين وعقود ملزمة لجانب واحد.
- **من حيث السبب:** عقود معاوضة وعقود تبرع.
- **من حيث الأطراف:** عقود فردية وعقود جماعية.
- **من حيث الزمن:** عقود فورية وعقود زمنية.
- **من حيث تحديد قيمة الالتزامات الناشئة عنه:** عقود محددة وعقود احتمالية.
- **من حيث المساواة الفعلية والقانونية بين أطرافه:** عقود إذعان وعقود مساومة.
- **من حيث القواعد القانونية المطبقة عليها:** عقود مدنية وتجارية وإدارية.
- **من حيث العملية القانونية التي تتناولها:** عقود بسيطة وعقود مركبة. ([١٣])

٦- تعريف العقد الإلكتروني:

هو اتفاق يتم بين الأطراف عبر الوسائل الإلكترونية، مثل الإنترنت أو البريد الإلكتروني، دون الحاجة إلى التواجد الشخصي. يتم تبادل العروض والقبولات وتوثيق الاتفاقية بطريقة إلكترونية، ويكون للعقد الإلكتروني نفس القوة القانونية التي يكون لها العقد التقليدي. ([١٤])

٧- خصائص العقد الإلكتروني:

- **عقد رضائي:** يتم إبرامه بتوافق إرادات الأطراف عبر وسائل الاتصال الإلكترونية.
- **عقد تجاري:** غالبًا ما يكون موضوعه نشاطًا تجاريًا يهدف إلى تحقيق الربح.
- **عقد استهلاكي:** في كثير من الأحيان يكون أحد طرفيه مستهلكًا.
- **عقد يبرم عن بعد:** يتم إبرامه بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية، دون الحاجة إلى وجود الطرفين في نفس المكان.

---

[١٢] عبد الرزاق أحمد السنهوري. (٢٠٠٧). مرجع سابق (ج: ١و٩) ص١٣٤.

[١٣] أحمد إبراهيم. (٢٠٢٠). القانون المدني المصري: شرح النظرية العامة للعقد. القاهرة: دار النشر المصرية.

[١٤] خالد أبو الخير (٢٠١٨). العقد الإلكتروني في القانون المصري. دار النهضة المصرية.ص.٥١.

- **إثباته ووفائه بطريقة خاصة:** يتم إثباته من خلال وسائل الإثبات الإلكترونية، مثل التوقيع الإلكتروني وشهادة الحفظ، ويتم الوفاء به من خلال وسائل الوفاء الإلكترونية، مثل التحويل الإلكتروني للأموال.
- **عقد إذعان:** في كثير من الأحيان يكون عقد إذعان، حيث يفرض المورد شروطه على المستهلك دون إمكانية التفاوض، مما قد يؤدي إلى تضمينه شروطًا تعسفية. ([١٥])

٥- تعريف المستهلك:

تعريف المستهلك في القانون الدولي:

لم يضع القانون الدولي تعريفًا محددًا للمستهلك الإلكتروني، ولكن يمكن استخلاص تعريفه من مجموعة من الاتفاقيات الدولية التي تناولت التجارة الإلكترونية، مثل اتفاقية الأمم المتحدة بشأن العقود الإلكترونية لعام ١٩٩٦، واتفاقية منظمة التجارة العالمية بشأن التجارة الإلكترونية لعام ١٩٩٨. ([١٦])

ب- تعريف المستهلك في القانون الفرنسي:

ي ُعرَّف المستهلك بأنه "أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بشراء، أو تأجير، أو استخدام سلعة، أو خدمة من أجل إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية". ويستند هذا التعريف إلى فكرة أن المستهلك لا يتمتع بنفس الموقف من الشركات عندما يتعلق الأمر بتفاوض العقود أو فهم شروط وأحكام المعاملة. ونتيجة لذلك، يُمنح المستهلكون عددًا من الحقوق والحماية، بما في ذلك الحق في المعلومات، وحق الاختيار، وحق الانسحاب، وحق التعويض. ([١٧])

تعريف المستهلك في القانون الأمريكي:

في الولايات المتحدة الأمريكية، يُعرَّف المستهلك بأنه "كل شخص أو كيان قانوني يقوم بشراء، أو تأجير، أو استخدام سلعة، أو خدمة بغرض الاستخدام الشخصي أو العائلي". ([١٨])

تعريف المستهلك في القانون المصري:

يُعرف الفقه المصري المستهلك بأنه "كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بشراء، أو تأجير، أو استخدام سلعة، أو خدمة من أجل إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية". ([١٩])

---

[١٥] عبد الرحمن بن عودة. (٢٠١٨). القانون التجاري الإلكتروني في الجزائر. دار النشر الفقهية. ص. ١٠٠.

[١٦] محمد حسين عبد العال. (٢٠٠٧). مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية. دار النهضة العربية.

[١٧] Calais - Auloy et Steinmetz (F.), Droit de la consummation, ٦e éd., Dalloz, ٢٠٠٣, p. ١

[١٨] Consumer Law in the United States by Jeffrey S. Miller, Matthew J. Schwartz, and Michael L. Rustad, ٥th edition, West Academic Publishing, ٢٠٢٢, p. ١٠.

[١٩] منى محمد فتحي .(٢٠١٨) .حماية المستهلك في التشريع المصري، دار العربي، ص. ٤١.

تعريف المستهلك في القانون الجزائري:

يُعرف المستهلك في الجزائر بأنه " كل شخص طبيعي او معنوي يقتنى بمقابل او مجانا سلعه او خدمه موجهه للاستعمال النهائي من اجل تلبية حاجاته الشخصية او تلبية لشخص اخر او حيوان متكفل به" ([٢٠])

المستهلك الإلكتروني في القانون الدولي:

لم يضع القانون الدولي تعريفًا محددًا للمستهلك الإلكتروني، ولكن يمكن استخلاص تعريفه من مجموعة من الاتفاقيات الدولية التي تناولت التجارة الإلكترونية، مثل اتفاقية الأمم المتحدة بشأن العقود الإلكترونية لعام ١٩٩٦، واتفاقية منظمة التجارة العالمية بشأن التجارة الإلكترونية لعام ١٩٩٨. ([٢١])

المستهلك الإلكتروني في القانون الفرنسي:

لم يرد تعريف محدد للمستهلك الإلكتروني في القانون الفرنسي، ولكن يمكن تعريفه بأنه الشخص الذي يتعاقد مع مورد إلكتروني عبر الإنترنت أو أي وسيلة إلكترونية أخرى للحصول على سلعة أو خدمة. ([٢٢])

المستهلك الإلكتروني في القانون الأمريكي:

في الولايات المتحدة الأمريكية، يُعرَّف المستهلك الإلكتروني بأنه "كل شخص أو كيان قانوني يقوم بشراء، أو تأجير، أو استخدام سلعة، أو خدمة بغرض الاستخدام الشخصي أو العائلي من خلال وسائل إلكترونية". ([٢٣])

المستهلك الإلكتروني في القانون المصري:

يعرف الفقه المستهلك الإلكتروني بأنه "كل شخص طبيعي أو اعتباري غير منتج أو مقدم خدمة يتعاقد عن طريق الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول". ([٢٤])

المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري:

حدد القانون الجزائري رقم ٥-٢٠١٨ المتعلق بالتجارة الإلكترونية المستهلك الإلكتروني بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي". ([٢٥])

---

[٢٠] عبد الرحمن الغار. (٢٠١٥). حماية المستهلك في التشريع الجزائري. دار الهدى، ص. ٢٢.

[٢١] كوثر سعيد عدنان خالد. (٢٠١٦). حماية المستهلك الإلكتروني (الطبعة الثانية). دار الجامعة الجديدة، ص. ١٠٣.

[٢٢] Calais - Auloy et Steinmetz (F.), Droit de la consummation, ٦e éd., Dalloz, ٢٠٠٣, p. ١

[٢٣] Consumer Law in the United States by Jeffrey S. Miller, Matthew J. Schwartz, and Michael L. Rustad, ٥th edition, West Academic Publishing, ٢٠٢٢, p. ١٠.

[٢٤] خالد محمد أبو زيد. (٢٠١٩). حماية المستهلك الإلكتروني في التشريع المصري. دار النهضة العربية.ص. ١٢٣.

[٢٥] وزارة التجارة. (٢٠١٨). المستهلك في القانون الجزائري. الجريدة الرسمية.

المورد في القانون الدولي:

لم يضع القانون الدولي تعريفًا محددًا للمتدخل الاقتصادي (المورد)، ولكن يمكن استخلاص مفهومه من الاتفاقيات الدولية التي تناولت حماية المستهلك، مثل اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع واتفاقية الأمم المتحدة بشأن استخدام العلامات التجارية في التجارة الإلكترونية. ([٢٦])

المورد في القانون الفرنسي:

يُعرف المتدخل الاقتصادي (المورد) في القانون الفرنسي بأنه "كل شخص طبيعي أو اعتباري يبيع أو يعرض للبيع أو يوفر سلعة أو خدمة للمستهلك". ([٢٧])

المورد في القانون الأمريكي:

لا يوجد تعريف قانوني للمتدخل الاقتصادي الإلكتروني في القانون الأمريكي. ومع ذلك، فقد عرفه بعض الفقهاء بأنه "كل شخص طبيعي أو اعتباري يمارس نشاطًا اقتصاديًا في مجال التجارة الإلكترونية". وهذا التعريف يشبه التعريفات السابقة، ويشمل جميع الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين الذين يستخدمون شبكة الإنترنت لممارسة نشاطهم الاقتصادي في مجال التجارة الإلكترونية. ([٢٨])

المورد في القانون المصري:

"كل شخص يمارس نشاطاً تجارياً، أو صناعياً، أو مهنياً، أو حرفياً يقدم خدمة المستهلك، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها، أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها باي طريقة من الطرق بما فى ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة". ([٢٩])

المورد في القانون الجزائري:

"كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية". ([٣٠])

تتعرض إرادة المستهلك في عقود الاستهلاك للعديد من العيوب والمشاكل، والتي يمكن أن تؤدي إلى ضرر للمستهلك، مثل عدم فهم شروط العقد، والضغط، والاستغلال، وعدم القدرة على التفاوض حول الشروط والأحكام الخاصة بالعقد، وتزايد أخطار التعاقد على المستهلك، وصعوبة المطالبة بحقوق المستهلك. ([٣١])

---

[٢٦] كوثر سعيد عدنان خالد. (٢٠١٦). مرجع سابق، ص. ١٠٥.

[٢٧] Loi n° ٢٠١٤-٣٤٤ du ١٧ mars ٢٠١٤ relative à la consommation, Dalloz, ٢٠١٤, p. ٢٢.

[٢٨] Consumer Law in the United States by Jeffrey S. Miller, Matthew J. Schwartz, and Michael L. Rustad, ٥th edition, West Academic Publishing, ٢٠٢٢, p. ١٠.

[٢٩] وزارة التموين والتجارة الداخلية. (٢٠١٨). القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨. الجريدة الرسمية.

[٣٠] وزارة التجارة. (٢٠١٨). المورد في القانون الجزائري. الجريدة الرسمية.

[٣١] محمد إبراهيم. (٢٠١٩). أخطار التعاقد على المستهلك في القانون المصري: دراسة تحليلية. دار الجامعة المصرية. ص. ١٢٥.

ولمواجهة هذه العيوب والمشاكل، تتضمن تشريعات حماية المستهلك العديد من الأحكام التي تحمي إرادة المستهلك، مثل:

- **المعلومات والإعلام:** تفرض تشريعات حماية المستهلك على الموردين تقديم معلومات كاملة وواضحة للمستهلكين حول المنتجات والخدمات التي يبيعونها. ([٣٢])
- **حظر الشروط التعسفية:** تحظر تشريعات حماية المستهلك الشروط التعسفية في العقود، والتي هي الشروط التي تميل إلى إفادة المورد على حساب المستهلك. ([٣٣])
- **إبطال العقد:** تمنح تشريعات حماية المستهلك للمستهلك الحق في إبطال العقد في حالة ثبوت وجود عيب أو مشكلة في الإرادة. ([٣٤])

وفيما يلي توضيح لأوجه الحماية في كل من القانون المصري والجزائري:

القانون المصري:

- **المعلومات والإعلام:** نصت المادة (٥) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على التزام المورد بتوضيح كافة البيانات المتعلقة بهويته، وبيانات المنتج، من السعر والضمان وغيرها من البيانات التي تضمن للمستهلك حقه في المعرفة. ([٣٥])
- **حظر الشروط التعسفية:** لم يرد تعريف صريح للشروط التعسفية في القانون المصري، لكن كفل القانون في المادة (٢٨) توفير حد أدنى من حقوق المستهلك، واعتبر أن كل شرط يدرجه المورد في وثائقه مع المستهلك يقع باطلاً إذا كان من شأنه تخفيف مسؤوليته أو إعفائه منها بالمخالفة لأحكام القانون أو لائحته التنفيذية. ([٣٦])
- **إبطال العقد:** لم ينص قانون حماية المستهلك المصري صراحةً على حق المستهلك في إبطال العقد في حالة الشروط التعسفية، ولكن هذا الحق مستمد من أحكام القانون المدني المصري. ([٣٧])

القانون الجزائري:

- **المعلومات والإعلام:** نصت المادة (١١) من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري على التزام المورد بتقديم عرض تجاري إلكتروني واضح ومفهوم، يتضمن بيانات المورد، وطبيعة وخصائص وأسعار

---

[٣٢] **كوثر سعيد عدنان خالد. (٢٠١٦). مرجع سابق ص. ١٠٨.**

[٣٣] **سوالم سفيان. (٢٠١٦). الحماية القانونية للمتعاقد من الشروط التعسفية في التشريع الجزائري. جيل الأبحاث القانونية المعمقة، ٤(٣٨).**

[٣٤] **أحمد شوقي محمد عبد الرحمن. (١٩٨٣). إجازة العقد القابل للإبطال. بدون دار نشر.**

[٣٥] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٥). مرجع سابق.**

[٣٦] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢٥). مرجع سابق.**

[٣٧] **أحمد إبراهيم. (٢٠٢٠). القانون المدني المصري: شرح النظرية العامة للعقد. القاهرة: دار النشر المصرية.**

السلع أو الخدمات، وحالة توفرها، وكيفيات ومصاريف وآجال التسليم، وغيرها من المعلومات التي تضمن للمستهلك حقه في الإعلام والتبصر. ([٣٨])

- **حظر الشروط التعسفية:** لم يرد تعريف محدد للشروط التعسفية في القانون المدني الجزائري، ولكن المادة (١٠٧) منه تنص على أنه "إذا كان العقد أو بعض شروطه مجهولة أو ملتبسة، وجب تفسيرها بما يتفق مع حسن النية، ومع ما يقتضيه العرف والعادة". وبالتالي، يمكن اعتبار الشروط التي تخالف مقتضيات حسن النية أو تشكل استغلالًا لضعف المستهلك شروطًا تعسفية. ([٣٩])
- **إبطال العقد:** نصت المادة (١٤) من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري على أنه "في حالة عدم احترام المورد الإلكتروني لالتزاماته الأساسية، يكون للمستهلك الإلكتروني الحق في طلب إبطال العقد". ([٤٠])

حق المستهلك في أن يكون التنفيذ بما يطابق نية الأطراف لدى التعاقد ووفقًا لمبدأ حسن النية:

ينص القانون المدني المصري في المادة (١٤٨) على أنه: "يلتزم كل من المتعاقدين بتنفيذ ما التزم به طبقا لما يقضي به العقد ووفقا لمبدأ حسن النية، فلا يقتصر التزام المتعاقدين بما ورد في العقد صراحة، بل يتناول كذلك ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة، وطبيعة الالتزام". ([٤١])

الضمانات الواردة بقانون حماية المستهلك في القانون المصري والقانون الجزائري:

القانون المصري:

- يلتزم المورد بضمان جودة المنتج وسلامته طوال فترة الضمان، وتوافر المواصفات التي تم التعاقد عليها. ([٤٢])\
- يلتزم المورد بضمان السلع المعمرة ضد عيوب الصناعة لمدة عامين على الأقل من تاريخ استلام المستهلك للسلعة. ([٤٣])
- يضمن المورد خدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية لمدة سنة على الأقل، وإذا كان العيب راجعًا إلى غش أو إهمال جسيم تكون لمدة ٣ سنوات على الأقل. ([٤٤])

---

[٣٨] **المادة ١١، وزارة التجارة، ٢٠١٨ مرجع سابق.**
[٣٩] **المادة ١٠٧، قانون رقم ٠٥-٠٢، لسنة ٢٠٠٥**
[٤٠] **المادة ١٤، وزارة التجارة، ٢٠١٨ مرجع سابق.**
[٤١] **أحمد إبراهيم. (٢٠٢٠). مرجع سابق.**
[٤٢] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢٠). مرجع سابق.**
[٤٣] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢١). مرجع سابق.**
[٤٤] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢٦). مرجع سابق.**

القانون الجزائري:

- يضمن المورد الإلكتروني جودة وسلامة السلع أو الخدمات التي يقدمها، ومطابقتها للمواصفات المعلن عنها. ([٤٥])
- يضمن المورد الإلكتروني حق المستهلك في إرجاع المنتج أو استبداله أو إصلاحه في حالة وجود عيب أو عدم مطابقة. ([٤٦])

الحماية المقررة للمشتري في البيع بالتقسيط في القانون المصري:

البيع بالتقسيط هو البيع الذي يتم فيه دفع الثمن على أقساط متعددة، ويشترط أن يكون البيع تجاريًا بالنسبة إلى طرفيه أو إلى أحدهما فقط. ([٤٧])

وقد نص المشرع المصري على عدة ضمانات لحماية المشتري في البيع بالتقسيط، منها:

- **الحق في الفسخ:** لا يجوز الحكم بفسخ عقد البيع بالتقسيط إذا وفى المشتري بما لا يقل عن ٧٥% من التزاماته. ([٤٨])
- **عدم جواز اشتراط حلول الأجل:** لا يجوز الاتفاق على أن يحل الأجل كله في حالة عدم الوفاء بأحد الأقساط، إلا إذا امتنع المشتري عن دفع قسطين متتاليين. ([٤٩])
- **الاحتفاظ بالملكية:** للبائع أن يشترط على المشتري ألا تنتقل إليه ملكية المبيع إلا بعد سداد كامل الثمن، وفي هذه الحالة تنتقل الملكية إلى المشتري بسداد القسط الأخير. ([٥٠])
- **منع المشتري من التصرف في المبيع:** لا يجوز للمشتري التصرف في المبيع دون إذن كتابي من البائع، وإلا كان التصرف باطلاً في مواجهة البائع. ([٥١])

---

[٤٥] **المادة ١١، وزارة التجارة، ٢٠١٨**

[٤٦] **المادة ١٣وزارة التجارة، ٢٠١٨**

[٤٧] **وزارة التموين والتجارة الداخلية (١٩٩٩)، قانون التجارة المصري. *الجريدة الرسمية*. المادة ١٠٤. وأنظر جهاد محمود عبد المبدى. (٢٠٢٣). الحق في الرجوع عن العقد الإلكتروني، دراسة تحليلية لعقود الاستهلاك. *المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع*، ٤ (١).**

[٤٨] **منى أبو بكر الصديق محمد حسان. (٢٠١٨). الحق في الرجوع في العقد كأحد الآليات القانونية لحماية المستهلك في مجال التعاقد عن بعد، دراسة تحليلية في ضوء القانون الفرنسي والتوجيهات الأوروبية. *مجلة البحوث القانونية والاقتصادية*، ص ٦٥ .**

[٤٩] **منى أبو بكر الصديق محمد حسان. (٢٠١٨). ص٦٣ .**

[٥٠] **منى أبو بكر الصديق محمد حسان. (٢٠١٨). مرجع سابق، ص ٦٤ .**

[٥١] **منى أبو بكر الصديق محمد حسان. (٢٠١٨). مرجع سابق، ص ٦٥ .**

الحماية المقررة للمشتري في البيع بالتقسيط في القانون الجزائري:

لم يتطرق القانون الجزائري رقم ٠٩-٠٣ إلى أحكام خاصة بالبيع بالتقسيط، ولكن يمكن للمشتري الاستفادة من الأحكام العامة المتعلقة بحماية المستهلك، مثل:

- **الحق في المعلومات:** يلتزم البائع بإعلام المشتري بجميع المعلومات المتعلقة بالمبيع، بما في ذلك السعر الإجمالي، ومقدار الفائدة، ومدة التقسيط. ([٥٢])
- **حظر الشروط التعسفية:** يحظر على البائع أن يدرج في العقد شروطًا تعسفية أو مجحفة بحق المشتري. ([٥٣])
- **الحق في الفسخ:** يحق للمشتري فسخ العقد في حالة عدم مطابقة المبيع للمواصفات المتفق عليها، أو في حالة وجود عيب في المبيع. ([٥٤])
- **الحق في التعويض:** يحق للمشتري المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت به نتيجة لعدم وفاء البائع بالتزاماته. ([٥٥])

الضمانات الواردة في قانون حماية المستهلك في القانون المصري:

- **ضمان الجودة والسلامة:** يضمن المورد جودة المنتج محل التعاقد وسلامته طوال فترة الضمان، كما يضمن توافر المواصفات التي تم التعاقد بناء عليها.
- **ضمان السلع المعمرة:** يلتزم المورد بضمان السلع المعمرة ضد عيوب الصناعة لمدة عامين على الأقل من تاريخ استلام المستهلك للسلعة.
- **السلع متكررة العيب:** يلتزم البائع باستبدال السلعة بأخرى جديدة أو برد قيمتها إذا تكرر فيها العيب ذاته خلال عام من تاريخ الاستلام.
- **مسؤولية المنتج والموزع:** يكون المنتج والموزع مسؤولين بالتضامن عن الضرر الذي يلحق المستهلك بسبب عيب في المنتج.

---

[٥٢] **المادة ١١ من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري**
[٥٣] **المادة ١٠٧ من القانون المدني الجزائري. مرجع سابق.**
[٥٤] **المادة ١٤ من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري. مرجع سابق.**
[٥٥] **المادة ١٤ من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري. مرجع سابق.**

الضمانات الواردة في قانون حماية المستهلك في القانون الجزائري:

- **ضمان المطابقة:** يلتزم المورد بتقديم منتجات مطابقة للمواصفات المعلن عنها، وفي حالة عدم المطابقة، يحق للمستهلك إصلاح المنتج أو استبداله أو استرجاعه مع رد قيمته.
- **ضمان السلامة:** يلتزم المورد بتقديم منتجات آمنة لا تشكل خطراً على صحة المستهلك أو سلامته.
- **ضمان العيوب الخفية:** يلتزم المورد بضمان المنتجات ضد العيوب الخفية التي تظهر بعد الاستخدام العادي للمنتج.

ضمان العيوب الخفية وضمان صلاحية المنتج

يلتزم البائع بضمان خلو المبيع من العيوب الخفية التي تمنع الاستفادة منه أو تنقص من قيمته، وذلك وفقًا للغرض الذي أعد له المبيع أو طبيعة الشيء. ولا يلتزم البائع بضمان العيوب التي كان المشتري على علم بها وقت التعاقد، أو كان بإمكانه معرفتها لو قام بفحص المبيع بعناية الرجل العادي. ([٥٦])

وفقاً للقواعد العامة فالالتزام بالضمان يشمل ضمان العيوب الخفية إذا كان العيب خفي وقديم ومؤثر والى جانب الاحكام الخاصة بضمان العيوب الخفية كما جاءت فى القانون القواعد العامة فى القانون المدني فقانون حماية المستهلك نص فى المادة ١٩ على يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه أو عمله بوجود عيب فى المنتج أن يبلغ الجهاز بهذا العيب وبأضراره المحتملة. ([٥٧])

فإذا كان من شأن العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته، التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو عمله به، وأن يعلن توقفه عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه، وأن يحذر المستهلكين من استخدامه بالنشر فى وسائل الإعلام المختلفة.

ويلتزم المورد فى أي من الأحوال المشار إليها، بإصلاح العيب أو باستبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أي تكلفة إضافية على المستهلك، ولا يتم استئناف الإنتاج أو التعامل على المنتج من جانب المورد إلا بعد موافقة الجهاز وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الإجراءات اللازمة لذلك. ([٥٨])

ويشترط لضمان العيوب الخفية توافر الشروط التالية:

- **أن يكون العيب خفيًا:** أي لا يمكن اكتشافه بالفحص العادي للمبيع.
- **أن يكون العيب قديمًا:** أي موجودًا قبل التعاقد.
- **أن يكون العيب مؤثرًا:** أي ينقص من قيمة المبيع أو منفعته.

---

[٥٦] **عبد الرازق السنهوري. (٢٠٢٢).** ***النظرية العامة للالتزامات*****. دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.**

[٥٧] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨.** ***المادة (١٩). مرجع سابق.***

[٥٨] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (١٩). مرجع سابق.**

- **أن يكون العيب غير ظاهر للمشتري وقت التعاقد:** أي لم يكن المشتري على علم به، ولم يكن في استطاعته أن يعلم به بالفحص العادي.

ضمان صلاحية المبيع للعمل لفترة معينة:

يُعد ضمان صلاحية المبيع للعمل لفترة معينة ضمانًا اتفاقيًا، أي لا يسري إلا إذا اتفق عليه الطرفان صراحةً. ويتم هذا الاتفاق عادةً من خلال تقديم البائع قسيمة ضمان أو من خلال الإعلانات التجارية التي يذكر فيها أن المبيع صالح للعمل لفترة معينة. ([٥٩])

ويشترط لقيام هذا الضمان توافر الشروط التالية:

- **أن يكون الاتفاق على الضمان مكتوبًا:** سواء في العقد نفسه أو في قسيمة الضمان.
- **أن يحدد الاتفاق مدة الضمان:** ويجب أن تكون هذه المدة معقولة.
- **أن يحدد الاتفاق نطاق الضمان:** أي العيوب التي يغطيها الضمان.

وإذا ظهر عيب في المبيع خلال فترة الضمان، يلتزم البائع بإصلاحه أو استبداله، أو برد ثمنه للمشتري.

الفرق بين ضمان العيوب الخفية وضمان الصلاحية للعمل لفترة معينة:

- **ضمان العيوب الخفية** هو ضمان قانوني، أي أنه يلتزم به البائع بمجرد وجود العيب في المبيع، حتى لو لم يكن هناك اتفاق صريح على ذلك.
- **ضمان الصلاحية للعمل لفترة معينة** هو ضمان اتفاقي، أي أنه لا يلتزم به البائع إلا إذا اتفق عليه الطرفان صراحةً.
- **ضمان العيوب الخفية** يغطي العيوب التي توجد في المبيع وقت التعاقد، والتي تمنع الاستفادة منه أو تنقص من قيمته.
- **ضمان الصلاحية للعمل لفترة معينة** يغطي أي خلل يحدث في المبيع خلال فترة الضمان، سواء كان هذا الخلل عيبًا خفيًا أو عيبًا ظاهرًا.
- **ضمان العيوب الخفية** يتقادم بمضي سنة من وقت تسليم المبيع.
- **ضمان الصلاحية للعمل لفترة معينة** يتقادم بمضي المدة المتفق عليها في العقد.

قرر المشرع المصري حظر عام يسرى على كافة الاتفاقات والعقود والممارسات أو الأنشطة التي من شأنها أن تؤدي إلى الإخلال بحقوق المستهلك، وعلى الأخص ما يلي:

- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات.
- الحق في الحصول على جميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن الخدمات أو المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.

[٥٩] منى أبو بكر الصديق محمد حسان. (٢٠١٨). ص ٦٥ . مرجع سابق.

- الحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات والسعر العادل التنافسي الذي تحدده آليات السوق.
- الحق في الحفاظ على الكرامة الشخصية واحترام العادات والتقاليد المجتمعية.
- الحق في المشاركة في المؤسسات والمجالس واللجان التي يتصل عملها بحماية المستهلك.
- الحق في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك أو الإضرار بها أو تقييدها، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة.
- الحق في الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق بالمستهلك أو بأمواله جراء شراء المنتجات أو استخدامها أو تلقي الخدمات. ([٦٠])

الالتزام بمعايير الصحة والسلامة ومطابقة المواصفات القياسية:

يلتزم المورد بضمان حد أدنى من الجودة ومعايير الصحة والسلامة وفقًا للمواصفات القياسية المصرية، أو وفقًا للمواصفات المعتمدة في مصر في حال عدم وجودها. ويمتد هذا الالتزام ليشمل مرحلة تنفيذ العقد، حيث يمتنع المورد عن تقديم سلعة لا توفر الحد الأدنى من الاشتراطات الصحية والأمن والمواصفات القياسية المطبقة في مصر. ([٦١])

ووفقًا للمادة ١٩ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج أن يبلغ الجهاز بهذا العيب وبأضراره المحتملة. وإذا كان من شأن العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته، التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو عمله به، وأن يعلن توقفه عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه، وأن يحذر المستهلكين من استخدامه بالنشر في وسائل الإعلام المختلفة. ويلتزم المورد في أي من الأحوال المشار إليها، بإصلاح العيب أو باستبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أي تكلفة إضافية على المستهلك. ولا يتم استئناف الإنتاج أو التعامل على المنتج من جانب المورد إلا بعد موافقة الجهاز. وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الإجراءات اللازمة لذلك. ([٦٢])

الالتزام بالشفافية فيما يخص بيانات المنتج وشخصيته

المشرع المصري ألزم المورد بتقديم كافة البيانات والمعلومات التي من شأنها تحديد شخصيته، وعلى الأخص عنوانه وطرق الاتصال به، وبيانات قيده في السجل الخاص بنشاطه، وعلامته التجارية إن وجدت، كما يلتزم بوضع البيانات التي توجبها المواصفات القياسية المصرية أو القانون أو اللائحة التنفيذية على السلع، بشكل واضح يسهل قراءته، وذلك على النحو الذي يحقق الغرض من تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه.

---

[٦٠] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢).** مرجع سابق.

[٦١] **منى أبو بكر الصديق محمد حسان. (٢٠١٨). ص ٦٦. مرجع سابق.**

[٦٢] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (١٩). مرجع سابق.**

ويلتزم مقدم الخدمة بتحديد بيانات الخدمة التي يقدمها ومميزاتها وخصائصها، وأماكن تقديمها، ومواعيدها بطريقة، واضحة. ([٦٣])

المشرع المصري ألزم المورد بإعلان الأسعار بشكل واضح على أن يتضمن السعر ما يفرضه القانون من ضرائب أو أي فرائض مالية أخرى، وذلك وفقًا للضوابط التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون. ([٦٤]).

المشرع المصري ألزم المورد بتسليم المستهلك فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج، متضمنة بصفة خاصة رقم تسجيله الضريبي، وتاريخ التعامل أو التعاقد، وثمن المنتج ومواصفاته، وطبيعته ونوعيته وكميته، وأي بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وتبين هذه اللائحة الأحوال التي يكتفى فيها ببيان أو أكثر مما ذكر. ([٦٥]).

الالتزام بتجنب السلوك الخادع

بالإضافة إلى الحظر العام بشأن الممارسات التي من شأنها الإخلال بحقوق المستهلك، فإن المادة (٩) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ تُلزم المورد بالامتناع عن أي سلوك خادع يتعلق بما يلي:

١. طبيعة السلعة أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها أو كميتها.
٢. مصدر السلعة، أو وزنها، أو حجمها، أو طريقة صنعها، أو تاريخ إنتاجها، أو تاريخ صلاحيتها، أو شروط استعمالها، أو محاذيرها.
٣. خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه.
٤. السعر أو كيفية أدائه، ويدخل في ذلك أي مبالغ يتم إضافتها للسعر وعلى وجه الخصوص قيمة الضرائب المضافة.
٥. جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة.
٦. نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها وصفاتها الجوهرية سواء انصبت على نوعيتها أو الفوائد من استخدامها.
٧. شروط التعاقد وإجراءاته، وخدمة ما بعد البيع، والضمان.
٨. الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة التي حصل عليها المنتج أو السلعة أو الخدمة.
٩. العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات.
١٠. وجود تخفيضات على السعر على خلاف الحقيقة.

---

[٦٣] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المواد (٥)،و (٦). مرجع سابق.**

[٦٤] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٧). مرجع سابق.**

[٦٥] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (١٠). مرجع سابق.**

١١. الكميات المتاحة من المنتجات. ([٦٦])

- **قانون مكافحة الغش الجزائري (رقم ٠٩-٠٣ لسنة ٢٠٠٩):** المواد ١٧ و١٨ تنص على التزام المورد بإعلام المستهلك بجميع المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك، بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة، على أن تكون هذه المعلومات باللغة العربية أساسًا، ويمكن إضافة لغة أو لغات أخرى سهلة الفهم للمستهلك، وبطريقة مرئية ومقروءة ومتعذر محوها. ([٦٧])
- **قانون التجارة الإلكترونية الجزائري (رقم ١٨-٠٥ لسنة ٢٠١٨):**

المادة ١٣: تنص على وجوب أن يتضمن العقد الإلكتروني معلومات تفصيلية عن السلع أو الخدمات، وشروط وكيفيات التسليم، وشروط الضمان وخدمات ما بعد البيع، وشروط فسخ العقد، وشروط وكيفيات الدفع، وشروط وكيفيات إعادة المنتج، وكيفيات معالجة الشكاوى، وغيرها من المعلومات الأساسية. المادة ١٤: تمنح المستهلك الحق في طلب إبطال العقد والمطالبة بالتعويض عن الضرر في حالة عدم التزام المورد بأحكام المادة ١٣. ([٦٨])

المادة ١١: تشابه أحكام القانون المصري بخصوص إعلام المستهلك بالبيانات الأساسية للمورد وباقي البيانات الخاصة بالمنتج، مثل رقم التعريف الضريبي، والعناوين المادية والإلكترونية، ورقم الهاتف، ورقم السجل التجاري، وطبيعة وخصائص وأسعار السلع أو الخدمات، وحالة توفر السلعة أو الخدمة، وكيفيات ومصاريف وآجال التسليم، والشروط العامة للبيع، وشروط الضمان التجاري وخدمة ما بعد البيع، وطريقة حساب السعر، وكيفيات وإجراءات الدفع، وشروط فسخ العقد، ووصف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية، ومدة صلاحية العرض، وشروط وآجال العدول، وطريقة تأكيد الطلبية، وموعد التسليم وسعر المنتج، وطريقة إرجاع المنتج أو استبداله أو تعويضه، وتكلفة استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية. ([٦٩])

حق المستهلك فى تبديل المنتج او استرجاع ثمنه:

فى القانون المصري يتفرع عن حق المستهلك فى تبديل المنتج حقوق اخرى هي التبديل او استرداد الثمن خلال فترة محدده بدون ابداء اسباب، او الاسترداد او التبديل لسبب يرجع لعيب ف المنتج او الغرض الذى تم التعاقد عليه و اخيرا التزام المورد بإعلام المستهلك بحقوقه فى الاستبدال او الاسترداد

---

[٦٦] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٩). مرجع سابق.**

[٦٧] **سالم يوسف العمده. (٢٠١٨). *حق المستهلك في العدول عن التعاقد: دراسة مقارنة بين القانون المصري والفرنسي والمغربي واللبناني والتونسي والتوجيهات الأوروبية* [رسالة دكتوراه، جامعة طنطا]. دار الجامعة الجديدة بالإسكندرية.**

[٦٨] **سالم يوسف العمده. (٢٠١٨). *مرجع سابق.***

[٦٩] **سالم يوسف العمده. (٢٠١٨). *مرجع سابق.***

اولا: تبديل المنتج او استرداد الثمن بدون ابداء اسباب

يكون ذلك خلال فترة ١٤ يوم وذلك دون الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك وذلك ما لم يحرم القانون المستهلك من ممارسة حقه ف الاسترداد او التبديل لأسباب خاصه مثل ما نصت على المادة ١٧ إذا كانت طبيعة السلعة، أو خصائصها، أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها، أو يستحيل معه إعادتها إلى الحالة التى كانت عليها عند التعاقد. او إذا كانت من السلع التى تصنع بناءً على مواصفات خاصة حددها المستهلك، وكانت السلعة مطابقة لهذه المواصفات. ([٧٠])

ثانياً: تبديل المنتج أو استرداد ثمنه لسبب يرجع لعيب في المنتج أو الغرض الذي تم التعاقد عليه:

يحق للمستهلك، خلال ثلاثين يوماً من تسلم السلعة، استبدالها أو إعادتها واسترداد قيمتها النقدية إذا شابها عيب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله. ([٧١])

ويجوز أن تكون المدة أقصر بحسب ما يحدده الجهاز بالنظر لطبيعة السلعة، مع عدم الإخلال بما يكفل أي اتفاق أفضل لصالح المستهلك. فإذا قرر المستهلك التبديل أو الاسترداد، يلتزم المورد بإجابة المستهلك لطلبه مع عدم تكليفه بأي أعباء مالية أخرى.

وتنص المادة (٢٤) من القانون على أنه في حالة تكرار العيب ذاته في السلعة خلال سنة من تاريخ استلام المستهلك لها، يلتزم البائع باستبدالها بأخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات دون أي تكلفة إضافية على المستهلك، أو استردادها ورد قيمتها، ما لم يحدد الجهاز مدة أقل بالنظر لطبيعة السلعة. ([٧٢])

ثالثاً: اكتشاف المورد عيب في المنتج:

إذا اكتشف المورد عيباً في المنتج فعليه أن يبادر بإخطار جهاز حماية المستهلك في مدة أقصاها ٧ أيام بالعيب، وأن يعلن توقفه عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه، وأن يحذر المستهلكين من استخدامه بالنشر في وسائل الإعلام المختلفة. ويلتزم المورد في أي من الأحوال المشار إليها بإصلاح العيب أو باستبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أي تكلفة إضافية على المستهلك. ولا يتم استئناف الإنتاج أو التعامل على المنتج من جانب المورد إلا بعد موافقة الجهاز. وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الإجراءات اللازمة لذلك. ([٧٣])

---

[٧٠] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٧١:٤١). مرجع سابق.**

[٧١] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨.** المادة (٢١). مرجع سابق.

[٧٢] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢٤). مرجع سابق.**

[٧٣] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (١٩). مرجع سابق.**

رابعاً: التزام المورد بإعلان سياسة الاسترداد للمستهلك:

تنص المادة ١٨ من قانون حماية المستهلك على أنه يلتزم المورد بوضع بيان يتضمن حقوق المستهلك في الاستبدال والاسترجاع المعتمدة من الجهاز، والمنصوص عليها في هذا القانون ولائحته التنفيذية في مكان ظاهر داخل أماكن عرض المنتجات أو بيعها. ويحظر على المورد تعليق بيع المنتجات على شرط مخالف للعرف التجاري، أو شرط بيع كمية معينة، أو ربط البيع بشراء منتجات أخرى، أو غير ذلك من الشروط. ([٧٤])

خامساً: الاستبدال لتكرار العيب خلال فترة محددة:

تنص المادة ٢٤ من قانون حماية المستهلك على أنه يلتزم المورد إذا تكرر في السلعة العيب ذاته أكثر من مرتين خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك لها بما يؤثر جوهرياً على جودة الأداء الوظيفي للسلعة بأن يستبدل بها أخرى جديدة ذات النوع والمواصفات دون أي تكلفة على المستهلك أو استردادها مع رد قيمتها، ما لم يحدد الجهاز مدة أقل من المدة المشار إليها بالنظر إلى طبيعة السلعة، وذلك طبقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون. ([٧٥])

في القانون الجزائري:

- **المادة ٢٣ من قانون التجارة الإلكترونية (رقم ١٨-٠٥ لسنة ٢٠١٨):** يجب على المورد الإلكتروني استعادة سلعته، في حالة تسليم غرض غير مطابق للطلبية أو في حالة ما إذا كان المنتج معيبًا. يجب على المستهلك الإلكتروني إعادة إرسال السلعة في غلافها الأصلي، خلال مدة أقصاها أربعة (٤) أيام عمل ابتداءً من تاريخ التسليم الفعلي للمنتج، مع الإشارة إلى سبب الرفض، وتكون تكاليف إعادة الإرسال على عاتق المورد الإلكتروني. ويلزم المورد الإلكتروني بما يأتي:
  - تسليم جديد موافق للطلبية.
  - إصلاح المنتج المعيب.
  - استبدال المنتج بآخر مماثل.
  - إلغاء الطلبية وإرجاع المبالغ المدفوعة دون الإخلال بإمكانية مطالبة المستهلك الإلكتروني بالتعويض في حالة وقوع ضرر.

يجب أن يتم إرجاع المبالغ المدفوعة خلال أجل خمسة عشر (١٥) يومًا من تاريخ استلامه المنتج. ([٧٦])

---

[٧٤] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨.** المادة (١٨). مرجع سابق.

[٧٥] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨.** المادة (٢٤). مرجع سابق.

[٧٦] **قانون رقم ٠٩-٠٣ المؤرخ في ٢٥ فبراير ٢٠٠٩ المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. (٢٠٠٩، ١ مارس). *الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية*، العدد ١٥.**

ضمان الجودة والسلامة وصلاحية المنتجات:

- **المادة ٢٠ من قانون حماية المستهلك رقم ٠٩-٠٣:** يضمن المورد جودة المنتج محل التعاقد وسلامته طوال فترة الضمان، كما يضمن توافر المواصفات التي تم التعاقد بناءً عليها. ([٧٧])
- **المادة ٢٢ من قانون حماية المستهلك رقم ٠٩-٠٣:** يلتزم المورد بضمان السلع المعمرة ضد عيوب الصناعة لمدة سنتين. وفي حالة المنتجات التي تحتاج إلى تركيب أو تشغيل من جانب المورد، تحسب مدة الضمان من تاريخ التركيب أو التشغيل الفعلي، بحد أقصى شهران من تاريخ استلام المستهلك للمنتج، ويجب أن يسلم المورد إلى المستهلك إيصالًا مبينًا به تاريخ التشغيل الفعلي. ([٧٨])
- يشمل الضمان أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية بالإضافة إلى تحمل نفقات انتقال الفنيين ونفقات نقل المنتج عند الحاجة إلى الإصلاح من مقر المستهلك إلى مقر الشركة أو مركز الصيانة وإعادته إلى مقر المستهلك بعد الإصلاح، بما في ذلك نفقات التركيب والتشغيل. ويلتزم المورد خلال فترة الضمان بإعلام المستهلك بفترات الصيانة الدورية، وبأن يسلم المستهلك إيصالًا موضحًا به ما تم من أعمال إصلاح وصيانة، وإذا لم يقم المورد بإصلاح المنتج التزم بأن يستبدل بالسلعة أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات، أو رد قيمتها، وذلك كله وفقًا للمدد والأحوال التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون. ([٧٩])

- **المادة ٢٥ من قانون حماية المستهلك رقم ٠٩-٠٣:** يلتزم المورد برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقًا لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف. ([٨٠])

المسؤولية القانونية لمنتج وموزع السلع:

- تنظم المادة ٢٧ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ مسؤولية المنتج والمورد والبائع عن أي ضرر يلحق المستهلك بسبب عيب في المنتج، وتكون مسؤولية الموردين تضامنية. ([٨١])

---

[٧٧] **منى أبو بكر الصديق. (٢٠١٣). *الالتزام بإعلام المستهلك عن المنتجات*. دار الجامعة الجديدة.**
[٧٨] **منى أبو بكر الصديق. (٢٠١٣). *مرجع سابق*.**
[٧٩] **منى أبو بكر الصديق. (٢٠١٣). *مرجع سابق*..**
[٨٠] **منى أبو بكر الصديق. (٢٠١٣). *مرجع سابق*.**
[٨١] [٨١] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢٧). مرجع سابق.**

- ونجد أن هذه الأحكام تقترب من أحكام المسؤولية التقصيرية في القواعد العامة للالتزامات، مع الأخذ في الاعتبار الطبيعة الخاصة للمعاملات مع المستهلكين وما تفرضه من فرض مسؤولية خاصة على المورد. ([٨٢])

الالتزام بحماية بيانات المستهلك:

- في القانون المصري، تنص المادة ٢٩ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على التزام المورد بالحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات والبيانات الخاصة بالمستهلك، وعدم تداولها أو إفشائها إلا بموافقة صريحة منه. ([٨٣])
- أما في القانون الجزائري، فتنص المادة ٢٦ من قانون التجارة الإلكترونية على أنه يجب على المورد الإلكتروني الذي يقوم بجمع البيانات الشخصية للمستهلكين الحصول على موافقتهم المسبقة وضمان أمن وسرية هذه البيانات. ([٨٤])
- وتنص المادة ٣١ من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري على منع الاستبيانات المباشرة التي تعتمد على إرسال رسائل عن طريق الاتصالات الإلكترونية بمعلومات شخصية دون الحصول على موافقة مسبقة من المستهلك. ([٨٥])

الحد الأدنى من الحقوق والضمانات:

تنص المادة ٢٨ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على أن: "يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك، إذا كان من شأنه خفض أي من التزامات المورد الواردة بهذا القانون أو لائحته التنفيذية أو إعفاؤه منها". ([٨٦])

الالتزامات الخاصة بمراكز الصيانة وقطع الغيار:

- تنظم المادتان ٣٣ و٣٤ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ الالتزامات الخاصة بمراكز الصيانة وقطع الغيار، حيث تلتزم هذه المراكز بإبلاغ المستهلك بتفاصيل أعمال الصيانة والإصلاح اللازمة للمنتج وتكلفتها والحصول على موافقته قبل البدء في العمل، وإصدار فاتورة توضح الأعمال التي تمت وقطع الغيار المستبدلة، وضمان سلامة المنتج في حدود خدمة الإصلاح. كما تلتزم بتوفير قطع الغيار الأصلية والمعتمدة للسلع المستوردة والمحلية. ([٨٧])

---

[٨٢] **منى أبو بكر الصديق. (٢٠١٣). دار الجامعة الجديدة. ص ٨٥، مرجع سابق.**
[٨٣] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢٩). مرجع سابق**
[٨٤] **(وزارة التجارة، ٢٠١٨)**
[٨٥] **(وزارة التجارة، ٢٠١٨)**
[٨٦] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٢٨). مرجع سابق**
[٨٧] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادتين (٣٤:٣٣). مرجع سابق.**

حكم خاص ببيع السلع المستعملة:

- قررت المادة ٣٥ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ حكم بيع السلع المستعملة، والتزام المورد ببيان حالة السلعة وعيوبها للمستهلك. وفي حالة بيع المركبات المستعملة، يلتزم المورد بتقديم تقرير فني بحالة المركبة وعيوبها صادر عن مركز خدمة مرخص له. وتكون مسؤولية المورد ومركز الخدمة تضامنية في حالة إخفاء بيانات جوهرية تؤثر على ثمن الشراء أو إتمام عملية البيع أو كان عدم تضمن التقرير لتلك البيانات راجعًا إلى إهمال جسيم. ([٨٨])
- يشير الباحث إلى أن هذه الأحكام قريبة الصلة بالقواعد العامة في الغش والمسؤولية العقدية. ([٨٩])

أحكام خاصة بالتعاقد الإلكتروني:

- **القانون المصري:** نصت المادة ٣٧ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على التزام المورد قبل إبرام العقد عن بعد بأن يمد المستهلك بشكل جلي وصريح بالمعلومات والبيانات التي تمكنه من اتخاذ قراره بالتعاقد، وعلى الأخص بيانات المورد والمنتج محل العرض والثمن ومدة العرض والضمان والخدمات التي يقدمها بعد التعاقد ومدة العرض الذي يتناول خدمات تقدم بشكل دوري وتاريخ ومكان التسليم والمصاريف المستحقة عند التسليم وأحكام الرجوع في العقد وبيانات مركز الصيانة وأسلوب إجراء الصيانة وبيانات التعاقد التي سترسل إلى المستهلك في حالة إتمام عملية التعاقد وأي بيانات أخرى تكفل حقوق المستهلك وتحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون. ([٩٠])
- **قانون التجارة الإلكترونية الجزائري:** نصت المادة ١١ على أنه يجب أن يقدم المورد الإلكتروني العرض التجاري الإلكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، ويجب أن يتضمن على الأقل المعلومات الآتية: رقم التعريف الجبائي، والعناوين المادية والإلكترونية، ورقم هاتف المورد الإلكتروني، ورقم السجل التجاري أو رقم البطاقة المهنية للحرفي، وطبيعة وخصائص وأسعار السلع أو الخدمات المقترحة باحتساب كل الرسوم، وحالة توفر السلعة أو الخدمة، وكيفيات ومصاريف وآجال التسليم، والشروط العامة للبيع، لاسيما البنود المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، وشروط الضمان التجاري وخدمة ما بعد البيع، وطريقة حساب السعر، وكيفيات وإجراءات الدفع، وشروط فسخ العقد عند الاقتضاء، ووصف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية، ومدة صلاحية العرض، وشروط وآجال العدول، وطريقة تأكيد الطلبية، وموعد التسليم

[٨٨] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٣٥). مرجع سابق.**
[٨٩] **منى أبو بكر الصديق محمد حسان. (٢٠١٨). ص٦٧ . مرجع سابق.**
[٩٠] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨. المادة (٣٧). مرجع سابق.**

وسعر المنتج موضوع المسبقة وكيفيات إلغاء الطلبية المسبقة، وطريقة إرجاع المنتج أو استبداله أو تعويضه، وتكلفة استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية. ([٩١])

- المشرع المصري قرر حكم مختلف انه "فإذا أبدى المستهلك قبوله للتعاقد عن بعد، وجب أن يتم تأكيد موافقته، وأن يتاح له الحق فى تصحيح طلبه أو تعديله خلال سبعة أيام عمل من القبول، ما لم يتفق الطرفان على مدة أطول ، وذلك فى الأحوال وبالكيفية التى تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون ." فانفرد القانون المصري بمده التى يمكن فيها الرجوع. ([٩٢])
- القانون الجزائري كان أكثر وضوحا في تلك المسألة فقرر المادة ١٢: تمر طلبية منتوج أو خدمة عبر ثلاث مراحل إلزامية: وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني، بحيث يتم تمكينه من التعاقدية بعلم ودراية تامة، والتحقق من تفاصيل الطلبية من طرف المستهلك الإلكتروني، لاسيما فيما يخص ماهية المنتجات أو الخدمات المطلوبة، والسعر الإجمالي والوحدوي، والكميات المطلوبة بغرض تمكينه من تعديل الطلبية، وإلغائها أو تصحيح الأخطاء المحتملة، وتأكيد الطلبية الذي يؤدي إلى تكوين العقد. يجب أن يكون الاختبار الذي يقوم به المستهلك الإلكتروني معبرا عنه بصراحة. يجب ألا تتضمن الخانات المعدة للملء من قبل المستهلك الإلكتروني، أية معطيات تهدف إلى توجيه اختياره. ([٩٣])

القانون المصري:

- نصت المادة ٤٠ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على حق المستهلك في الرجوع عن العقد خلال ١٤ يومًا من تاريخ استلام السلعة. ([٩٤])، وكما نصت المادة ٤٠ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على أنه "إذا تأخر المورد في تسليم المنتج عن التاريخ المتفق عليه، أو لم يسلمه خلال ثلاثين يوماً إذا لم يكن قد اتفق على تاريخ التسليم، يكون للمستهلك الرجوع في التعاقد، دون أي نفقات، خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ التأخر أو من تاريخ الاستلام أيهما أطول على أن يخطر المورد بذلك، وفي هذه الحالة يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك فور إخطاره بالرجوع عن التعاقد وفقًا للكيفية والمدد المنصوص عليهما في الفقرتين السابقتين بحسب الأحوال، ويتحمل المورد جميع نفقات إعادة الشحن ومصاريف التسليم. وذلك كله وفقًا للإجراءات التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

---

[٩١] **وزارة التجارة، ٢٠١٨ الجزائر. كريم عزت الشاذلي. (٢٠١٦). *النظام القانوني لحماية المستهلك الإلكتروني: دراسة تحليلية مقارنة في ضوء النظرية العامة للعقد ونظرية عقود الاستهلاك مع إشارة إلى التعديلات الواردة على قانون العقود الفرنسي الجديد* [رسالة دكتوراه، جامعة المنوفية]. دار الجامعة الجديدة**

[٩٢] **قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨ المادة (٣٨). مرجع سابق.**

[٩٣] **رئاسة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (٢٠١٨). قانون رقم ١٨-٠٥ المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المادة ١٢. *الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية*، ٢٨ ، *وانظر كريم عزت الشاذلي. (٢٠١٦ مرجع سابق.***

[٩٤] **وزارة التموين والتجارة الداخلية. (٢٠١٨). المادة (٤٠). مرجع سابق.**

- **القانون الجزائري**

:نصت المادة ٢٢ من قانون التجارة الإلكترونية على أنه "في حالة عدم احترام المورد الإلكتروني لآجال التسليم، يمكن للمستهلك الإلكتروني إعادة إرسال المنتج، دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر. وفي هذه الحالة، يجب على المورد الإلكتروني أن يرجع إلى المستهلك الإلكتروني المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإعادة إرسال المنتج، خلال أجل خمسة عشر (١٥) يومًا ابتداء من تاريخ استلامه المنتج." ([٩٥]).

المادة ٢٣ من قانون التجارة الإلكترونية الجزائري ٢٠١٨: ألزمت المورد الإلكتروني استعادة سلعته، في حالة تسليم غرض مطابق للطلبية أو في حالة ما إذا كان المنتج معيباً. يجب على المستهلك الإلكتروني إعادة إرسال السلعة في غلافها الأصلي، خلال مدة أقصاها أربعة (٤) أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتج، مع الإشارة إلى سبب الرفض، وتكون تكاليف إعادة الإرسال على عتق المورد الإلكتروني. ويلزم المورد الإلكتروني بما يأتي: – تسليم جديد موافق للطلبية، أو – إصلاح المنتج المعيب، أو – استبدال المنتج بآخر مماثل، أو – إلغاء الطلبية وإرجاع المبالغ المدفوعة دون الإخلال بإمكانية مطالبة المستهلك الإلكتروني بالتعويض في حالة وقوع ضرر. يجب أن يتم إرجاع المبالغ المدفوعة خلال أجل خمسة عشر (١٥) يوماً من تاريخ استلامه المنتج. ([٩٦])

المشرع المصري لم يغفل أن العلاقات التعاقدية يجب أن تقوم على توازن يضبطها حتى لا ترجح كفة على أخرى فتضطرب العلاقات، فالمورد له حق مشروع في حماية استثماراته وعدم لجوء المستهلك إلى حقه في استبدال السلع بما يؤثر على أموال الموردين. ([٩٧])

نصت المادة ٤١ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على سقوط حق المستهلك في الاستبدال في الحالات الآتية: إذا انتفع كلياً بالخدمة قبل انقضاء المهلة المقررة للحق في العدول، إذا كان الاتفاق يتناول سلعاً صنعت بناءً على طلبه، أو وفقاً لمواصفات حددها، إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو، أو أسطوانات، أو أقراصاً مدمجة، أو برامج معلوماتية، أو مطبوعات أزال المستهلك غلافها، إذا حدث عيب في السلعة نتيجة سوء حيازتها من قبل المستهلك، وفي الأحوال التي يعد فيها طلب العدول متعارضاً مع طبيعة المنتج، أو يخالف العرف التجاري، أو يعد تعسفاً من جانب المستهلك في ممارسة الحق في العدول. ([٩٨])

---

[٩٥] **رئاسة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (٢٠١٨). قانون رقم ١٨-٠٥ المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المادة ٢٢. *الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية*، ٢٨**

[٩٦] **قانون رقم ١٨-٠٥ (٢٠١٨) المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المادة ٢٣. مرجع سابق**

[٩٧] **منى أبو بكر الصديق. (٢٠١٣). ص ٤٥، *مرجع سابق*.**

[٩٨] **القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨. *الجريدة الرسمية*. المادة (٤١). مرجع سابق.**

نصت المادة ١٧ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على سقوط حق المستهلك في الاسترداد طبقاً للشروط التالية: إذا كانت طبيعة السلعة، أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها، أو يستحيل معه إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند التعاقد، إذا كانت السلعة من السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، إذا لم تكن السلعة بذات الحالة التي كانت عليها وقت البيع لسبب يرجع إلى المستهلك، إذا كانت من السلع التي تصنع بناءً على مواصفات خاصة حددها المستهلك، وكانت السلعة مطابقة لهذه المواصفات، الكتب والصحف والمجلات، والبرامج المعلوماتية وما يماثلها. ([٩٩])

تسعى التشريعات المختلفة الى حماية حق المستهلكين فى الحصول على سلعه او خدمه ذات جوده عالية وبتكلفة مناسبه. إذا كان العالم الحالي يشهد عصر ثورة المعلومات والاتصالات فتح الباب امام القاصي والداني لتوسيع شبكه معاملاته التجارية الا ان ذلك يجب ان يصحبه حماية المستهلك الطرف الاضعف فى حلقة التجارة هذه الحماية اما ان تكون فى ضوء احكام عامه للالتزامات او المعاملات التجارية او بفرض قواعد خاصه تناسب التطور الحالي فى المعاملات. ان التجارة الإلكترونية بما تمثله من مكاسب تثقل عبء توفير ملاذا امنا للمستهلكين الذين يسعون الى اشباع حاجاتهم. هذا الدور الذي اضطلع به المشرع فى كل دولة كان منطلقاً من مفاهيمه الاساسية حول القانون وميراثه القانوني ومستشرفاً مستقبله فى ضوء ظروفه الاجتماعية والاقتصادية. لكن ما تزال بعض الاسئلة بلا اجوبة حتى الان مثلا جدوى اللجوء للقضاء الوطني امام مورد أجنبي فى اقصى بقاع الارض او الهوية الحقيقية للموردين او حماية البيانات فى عالم الجريمة السيبرانية العابرة للحدود اسئلة كثرة لاتزال مطروحة و غيرها يكشف عنها النقاب مع اتساع دائرة التجارة الدولية العابرة للحدود وهي ما تحتاج لمزيد من الابحاث التخصصية ربما تخرج عن نطاق الدراسة الحالية لكن تنبه لها و تطرق جرس انذار مسبق عنها، ويمكن تحديد بعض أوجه القصور المحتملة في التشريعات المصرية والجزائرية المتعلقة بحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، فيما يلي:

- **عدم وجود تعريف محدد للمستهلك الإلكتروني:** يعتبر عدم وجود تعريف واضح ومحدد للمستهلك الإلكتروني في التشريعات المصرية والجزائرية أحد أوجه القصور البارزة. هذا الغياب يؤدي إلى صعوبة تحديد نطاق الحماية القانونية الممنوحة للمستهلكين في هذا المجال، مما يجعل من الصعب تطبيق القوانين بشكل فعال. ([١٠٠])

[٩٩] **القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨. *الجريدة الرسمية*. المادة (١٧). مرجع سابق.**

[١٠٠] **وليد فتحي. (٢٠١٨). حماية المستهلك في التشريع المصري. دار النهضة العربية.**

- **عدم كفاية العقوبات المفروضة على المخالفين:** يعتبر عدم كفاية العقوبات المفروضة على التجار الذين ينتهكون حقوق المستهلكين الإلكترونيين أحد أوجه القصور الهامة في التشريعات الحالية. العقوبات غير الرادعة لا تحقق الهدف من حماية المستهلك، وتشجع التجار على الاستمرار في الممارسات الضارة. ([١٠١])

- **ضعف آليات التنفيذ والرقابة:** تعاني التشريعات المصرية والجزائرية من ضعف في آليات التنفيذ والرقابة على تطبيق قوانين حماية المستهلك الإلكتروني. هذا الضعف يجعل من الصعب ضمان تطبيق القوانين بشكل فعال وحماية المستهلكين من الممارسات الضارة. ([١٠٢])

- **قلة الوعي لدى المستهلكين:** يعتبر قلة الوعي لدى المستهلكين بحقوقهم وسبل الانتصاف المتاحة لهم في حالة انتهاك هذه الحقوق أحد أوجه القصور الرئيسية في حماية المستهلك الإلكتروني. يجب على المشرع أن يولي اهتمامًا أكبر بتوعية المستهلكين بحقوقهم وكيفية المطالبة بها. ([١٠٣])

- **التحديات التكنولوجية:** تواجه التشريعات تحديات كبيرة في مواكبة التطور التكنولوجي السريع في مجال التجارة الإلكترونية. يتطلب هذا التطور تحديثًا مستمرًا للقوانين والتشريعات لضمان حماية فعالة للمستهلكين في ظل ظهور تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي. ([١٠٤])

- **صعوبة إثبات الضرر في البيئة الرقمية:** يعتبر إثبات الضرر في البيئة الرقمية أحد التحديات الرئيسية التي تواجه المستهلكين الإلكترونيين. غالبًا ما يكون من الصعب على المستهلكين جمع الأدلة اللازمة لإثبات الضرر الذي لحق بهم نتيجة لانتهاك حقوقهم من قبل التجار الإلكترونيين. ([١٠٥])

- **عدم وجود آليات فعالة لفض المنازعات:** تفتقر التشريعات المصرية والجزائرية إلى آليات فعالة لفض المنازعات التي تنشأ بين المستهلكين الإلكترونيين والتجار. يجب توفير آليات سريعة وفعالة من حيث التكلفة لفض هذه المنازعات، مثل الوساطة والتحكيم عبر الإنترنت. ([١٠٦])

- **التحديات المتعلقة بالتعاقد عبر الحدود:** يعتبر التعاقد عبر الحدود أحد التحديات الرئيسية في حماية المستهلك الإلكتروني. غالبًا ما يكون من الصعب على المستهلكين اللجوء إلى القضاء

---

[١٠١] أحمد حسانين. (٢٠٢٠). التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك. دار الجامعة الجديدة.

[١٠٢] محمد الطشي. (٢٠٢٣). حماية المستهلك في القانون الجزائري. ديوان المطبوعات الجامعية.

[١٠٣] فاطمة مزياني. (٢٠١٧). دور جمعيات حماية المستهلك في الجزائر. مجلة الحقوق والقانون.

[١٠٤] سليم بن شريف. (٢٠٢١). الذكاء الاصطناعي وحماية المستهلك. مجلة القانون والتكنولوجيا.

[١٠٥] عبد القادر قاسمي. (٢٠١٩). إثبات الضرر في قضايا حماية المستهلك. مجلة القانون والاقتصاد.

[١٠٦] كريم بن عبد الله. (٢٠١٨). الوساطة والتحكيم في فض منازعات المستهلك. مجلة القانون والسياسة.

الوطني في حالة حدوث نزاع مع تاجر أجنبي. يجب توفير آليات قانونية دولية لضمان حماية المستهلكين في هذه الحالات. ([١٠٧])

إن بيئة العمل الخاصة بالتجارة الإلكترونية تتخطى الحدود الوطنية وتتطلب تعاونًا دوليًا لحماية المستهلكين بشكل فعال.

إذ أن هناك خصائص تتميز بها التجارة الإلكترونية وتحديات تواجهها منها:

- **التجارة الإلكترونية عابرة للحدود:** طبيعة التجارة الإلكترونية تجعلها تتجاوز الحدود الجغرافية للدول، حيث يمكن للمستهلكين الشراء من تجار في دول أخرى بكل سهولة. هذا يعني أن التشريعات الوطنية وحدها قد لا تكون كافية لحماية المستهلكين الذين يتعاملون مع تجار أجانب. ([١٠٨])
- **التحديات القانونية في البيئة الدولية:** يواجه المستهلكون تحديات قانونية عند التعامل مع تجار أجانب، مثل اختلاف القوانين والتشريعات بين الدول، وصعوبة اللجوء إلى القضاء الأجنبي في حالة النزاع. ([١٠٩])
- **أهمية التشريعات الدولية والإقليمية:** تلعب التشريعات الدولية والإقليمية دورًا هامًا في توفير إطار قانوني موحد لحماية المستهلك الإلكتروني، وتسهيل التعاون بين الدول في هذا المجال. ([١١٠])
- **مواكبة التطورات العالمية:** التشريعات الدولية والإقليمية غالبًا ما تكون أكثر مرونة وقدرة على مواكبة التطورات السريعة في مجال التجارة الإلكترونية، مقارنة بالتشريعات الوطنية التي قد تستغرق وقتًا أطول للتحديث. ([١١١])

ومن هذه التشريعات الدولية والإقليمية على سبيل المثال ما يلي:

- **دليل الأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك:** يوفر هذا الدليل مبادئ توجيهية عامة للدول بشأن حماية المستهلك، بما في ذلك حماية المستهلك الإلكتروني. ([١١٢])

---

[١٠٧] **ياسمين بن عودة. (٢٠٢٠). التعاقد الإلكتروني عبر الحدود وحماية المستهلك. مجلة القانون الدولي الخاص.**

[١٠٨] **الأمم المتحدة. (٢٠١٥). دليل الأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك.**

[١٠٩] **منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. (٢٠١٦). حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية.**

[١١٠] **الاتحاد الأوروبي. (٢٠٠٠). توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن التجارة الإلكترونية.**

[١١١] **منظمة التجارة العالمية. (٢٠١٩). التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك.**

[١١٢] **دليل الأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك. مرجع سابق.**

- **اتفاقية الأمم المتحدة بشأن العقود للبيع الدولي للبضائع:** تنظم هذه الاتفاقية عقود البيع الدولي للبضائع، بما في ذلك العقود المبرمة عبر الإنترنت. ([١١٣])
- **توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن التجارة الإلكترونية:** يحدد هذا التوجيه قواعد لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية داخل الاتحاد الأوروبي. ([١١٤])

تشكل التحديات التكنولوجية المتعلقة بحماية المستهلك الإلكتروني تحديات جديدة ومتسارعة تتطلب مواكبة مستمرة من التشريعات والقوانين. وتشمل هذه التحديات:

- **الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي:** يُستخدم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي بشكل متزايد في التجارة الإلكترونية، في مجالات مثل التسعير الديناميكي والتوصيات الشخصية والإعلانات الموجهة. يمكن أن يؤدي هذا إلى ممارسات تمييزية أو مضللة للمستهلكين، وتتطلب التشريعات مواكبة هذه التقنيات لضمان حماية المستهلك. ([١١٥])
- **البيانات الضخمة:** يتم جمع كميات هائلة من البيانات عن المستهلكين عبر الإنترنت، ويمكن استخدام هذه البيانات بطرق غير عادلة أو غير قانونية. يجب أن تتضمن التشريعات ضمانات قوية لحماية خصوصية المستهلكين وأمن بياناتهم. ([١١٦])
- **الأمن السيبراني:** يعتبر الأمن السيبراني تحديًا كبيرًا في التجارة الإلكترونية، حيث يمكن أن يتعرض المستهلكون لخطر الاحتيال والسرقة والقرصنة. يجب أن تتضمن التشريعات تدابير قوية لضمان أمن المعاملات الإلكترونية وحماية المستهلكين من الجرائم الإلكترونية. ([١١٧])
- **عقود الذكاء الاصطناعي:** مع تطور الذكاء الاصطناعي، بدأت العقود الذكية في الظهور كأدوات جديدة لإبرام العقود وتنفيذها. يجب على التشريعات أن تتناول هذه العقود وتضمن أنها تحمي حقوق المستهلكين. ([١١٨])

بالفعل، هناك قصور في التشريعات المصرية والجزائرية فيما يتعلق بعدم كفاية العقوبات المفروضة على التجار المخالفين، وقلة وعي المستهلكين بحقوقهم وسبل الانتصاف المتاحة لهم، ويمكن تفصيل ذلك على النحو التالي:

---

[١١٣] **الأمم المتحدة. (١٩٨٠). اتفاقية الأمم المتحدة بشأن العقود للبيع الدولي للبضائع.**

[١١٤] **توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن التجارة الإلكترونية. مرجع سابق.**

[١١٥] **رضوان، أحمد. (٢٠٢٢). الذكاء الاصطناعي في التجارة الإلكترونية: تحديات وفرص. مجلة القانون والتكنولوجيا.**

[١١٦] **النجار، ليلى. (٢٠٢١). حماية البيانات الشخصية في عصر البيانات الضخمة. دار النهضة العربية.**

[١١٧] **عبد الله، محمد. (٢٠٢٠). الأمن السيبراني والتجارة الإلكترونية. دار الثقافة للنشر والتوزيع.**

[١١٨] **العمراني، خالد. (٢٠١٩). العقود الذكية وتحدياتها القانونية. مجلة القانون والمستقبل.**

عدم كفاية العقوبات المفروضة على المخالفين:

- **في القانون المصري:** يرى بعض الباحثين أن العقوبات المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ليست رادعة بشكل كاف للتجار المخالفين. فعلى سبيل المثال، العقوبة المقررة على جريمة الغش التجاري هي الحبس مدة لا تقل عن سنة وغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تجاوز مليون جنيه أو ما يعادل قيمة السلعة موضوع الجريمة أيهما أكبر. يرى البعض أن هذه العقوبة لا تتناسب مع خطورة الجريمة وتأثيرها على المستهلكين، خاصة في البيئة الإلكترونية التي تتيح للتجار الوصول إلى عدد كبير من المستهلكين وإلحاق الضرر بهم. ([١١٩])
- **في القانون الجزائري:** يعاني القانون الجزائري من نفس الإشكالية، حيث يرى بعض الباحثين أن العقوبات المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك الجزائري ليست كافية لردع التجار المخالفين. ([١٢٠])

قلة الوعي بحقوق المستهلك الإلكتروني:

- **في مصر:** أشارت دراسة أجرتها جمعية حماية المستهلك المصرية عام ٢٠٢٠ إلى أن ٧٠% من المستهلكين المصريين لا يعرفون حقوقهم الأساسية كمستهلكين إلكترونيين. ([١٢١]) هذا يعني أن معظم المستهلكين لا يعرفون كيف يحمون أنفسهم من الممارسات التجارية غير العادلة أو الخادعة، ولا يعرفون كيف يطالبون بحقوقهم في حالة انتهاكها.
- **في الجزائر:** الوضع في الجزائر لا يختلف كثيرًا، حيث تشير الدراسات إلى أن هناك نقصًا في الوعي بحقوق المستهلك الإلكتروني بين المستهلكين الجزائريين. ([١٢٢])

سبل معالجة أوجه القصور:

- **تشديد العقوبات:** يجب على المشرع المصري والجزائري تشديد العقوبات المفروضة على التجار المخالفين لجعلها أكثر ردعًا. يمكن أن يشمل ذلك زيادة الغرامات ومدد الحبس، بالإضافة إلى فرض عقوبات تكميلية مثل إغلاق المحال التجارية أو إلغاء التراخيص.

---

[١١٩] **وليد فتحي، حماية المستهلك في التشريع المصري (القاهرة: دار النهضة العربية، ٢٠١٨).**

[١٢٠] **محمد الطشي، حماية المستهلك في القانون الجزائري (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ٢٠٢٣).**

[١٢١] **جمعية حماية المستهلك المصرية، دراسة حول وعي المستهلك المصري بحقوقه الإلكترونية (القاهرة: جمعية حماية المستهلك المصرية، ٢٠٢٠).**

[١٢٢] **فاطمة مزياني. (٢٠١٧). دور جمعيات حماية المستهلك في الجزائر. مجلة الحقوق والقانون.**

- **تعزيز آليات الرقابة والتنفيذ:** يجب على الجهات المعنية بتطبيق قوانين حماية المستهلك تكثيف جهودها في مراقبة الأسواق الإلكترونية وضمان التزام التجار بالقوانين. يجب أيضًا توفير آليات فعالة لمعالجة شكاوى المستهلكين وتقديم سبل الانتصاف المناسبة لهم.
- **توعية المستهلكين:** يجب على الجهات الحكومية وجمعيات حماية المستهلك تكثيف جهودها في توعية المستهلكين بحقوقهم وسبل الانتصاف المتاحة لهم. يمكن أن يشمل ذلك تنظيم حملات توعية وإصدار منشورات وإنتاج مواد إعلامية توعوية.
- **التعاون الدولي:** يجب على الدول العربية تعزيز التعاون فيما بينها في مجال حماية المستهلك الإلكتروني. يمكن أن يشمل ذلك تبادل المعلومات والخبرات وأفضل الممارسات، بالإضافة إلى التعاون في مجال تطبيق القوانين وملاحقة التجار المخالفين.

النتائج:

١. لم يضع القانون الدولي تعريفًا محددًا للمستهلك أو المورد الإلكتروني، وإنما يمكن استخلاص تعريفاتهما من خلال مجموعة من الاتفاقيات الدولية التي تناولت التجارة الإلكترونية، مثل اتفاقية الأمم المتحدة بشأن العقود الإلكترونية لعام ١٩٩٦، واتفاقية منظمة التجارة العالمية بشأن التجارة الإلكترونية لعام ١٩٩٨.

٢. للمستهلك، مثل عدم فهم شروط العقد، والضغط، والاستغلال، وعدم القدرة على التفاوض حول الشروط والأحكام الخاصة بالعقد، وتزايد أخطار التعاقد على المستهلك، وصعوبة المطالبة بحقوق المستهلك.

٣. ولمواجهة هذه العيوب والمشاكل، تتضمن تشريعات حماية المستهلك العديد من الأحكام التي تحمي إرادة المستهلك، مثل المعلومات والإعلام، وحظر الشروط التعسفية، وإبطال العقد.

٤. يتضمن كل من القانون المصري والجزائري ضمانات قانونية لحماية المستهلك في العقد الإلكتروني، مثل ضمان الجودة والسلامة، وضمان العيوب الخفية، وضمان صلاحية المنتج للعمل لفترة معينة، والمسؤولية القانونية لمنتج وموزع السلع، والالتزام بحماية بيانات المستهلك.

٥. هناك قصور في التشريعات المصرية والجزائرية فيما يتعلق بعدم كفاية العقوبات المفروضة على التجار المخالفين، وقلة وعي المستهلكين بحقوقهم وسبل الانتصاف المتاحة لهم.

٦. تواجه التشريعات تحديات كبيرة في مواكبة التطور التكنولوجي السريع في مجال التجارة الإلكترونية، ويتطلب هذا التطور تحديثًا مستمرًا للقوانين والتشريعات لضمان حماية فعالة للمستهلكين في ظل ظهور تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.

٧. هناك حاجة إلى تعزيز التعاون الدولي والإقليمي في مجال حماية المستهلك الإلكتروني، وتوفير آليات قانونية دولية لضمان حماية المستهلكين في حالة حدوث نزاع مع تاجر أجنبي.=

التوصيات:

١. **تحديث التشريعات الوطنية:** يجب على المشرع المصري والجزائري تحديث تشريعاتهما المتعلقة بحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والقانونية الدولية والإقليمية، مع ضرورة تضمين تعريف واضح ومحدد للمستهلك الإلكتروني.

٢. **تشديد العقوبات على المخالفين:** ينبغي تشديد العقوبات المفروضة على التجار الذين ينتهكون حقوق المستهلكين الإلكترونيين، بما يضمن ردعهم عن ارتكاب هذه المخالفات.

٣. **تعزيز آليات الرقابة والتنفيذ:** يجب تعزيز آليات الرقابة والتنفيذ على تطبيق قوانين حماية المستهلك الإلكتروني، بما في ذلك تكثيف الرقابة على الأسواق الإلكترونية وتوفير آليات فعالة لمعالجة شكاوى المستهلكين.

٤. **توعية المستهلكين بحقوقهم:** ينبغي تكثيف الجهود لتوعية المستهلكين بحقوقهم وسبل الانتصاف المتاحة لهم في حالة انتهاك هذه الحقوق، وذلك من خلال تنظيم حملات توعية وإصدار منشورات وإنتاج مواد إعلامية توعوية.

٥. **تعزيز التعاون الدولي والإقليمي:** يجب تعزيز التعاون الدولي والإقليمي في مجال حماية المستهلك الإلكتروني، بما في ذلك تبادل المعلومات والخبرات وأفضل الممارسات، والتعاون في مجال تطبيق القوانين وملاحقة التجار المخالفين.

المراجع:

الاتحاد الأوروبي. (٢٠٠٠) : . توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن التجارة الإلكترونية.

أحمد إبراهيم القاضي. (٢٠١٩) :. "حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية في القانون المصري". دار النهضة العربية، القاهرة.

أحمد إبراهيم. (٢٠٢٠) :. القانون المدني المصري: شرح النظرية العامة للعقد. القاهرة: دار النشر المصرية.

أحمد حسانين. (٢٠٢٠) :. التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك. دار الجامعة الجديدة.

أحمد رضوان. (٢٠٢٢) :. الذكاء الاصطناعي في التجارة الإلكترونية: تحديات وفرص. **مجلة القانون والتكنولوجيا**.

أحمد شوقي محمد عبد الرحمن. (١٩٨٣) :. إجازة العقد القابل للإبطال. بدون دار نشر.

أحمد شوقي محمد عبد الرحمن. (١٩٨٣) :. نظرية العقد في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي. دار النهضة العربية، القاهرة.

الأمم المتحدة. (١٩٨٠) :. اتفاقية الأمم المتحدة بشأن العقود للبيع الدولي للبضائع.

الأمم المتحدة. (٢٠١٥) :. دليل الأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك.

بلحاج بلخير. (٢٠٢٠) :. التعاقد عبر الإنترنت: مقارنة بين قانون الأونيسترال والقانون الجزائري.

جمعية حماية المستهلك المصرية. (٢٠٢٠) :. دراسة حول وعي المستهلك المصري بحقوقه الإلكترونية. القاهرة: المؤلف.

جهاد محمود عبد المبدى. (٢٠٢٣) :. الحق في الرجوع عن العقد الإلكتروني، دراسة تحليلية لعقود الاستهلاك. المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، ٤.(١)

خالد أبو الخير. (٢٠١٨) :. العقد الإلكتروني: دراسة تحليلية في ضوء القانون المدني المصري. دار النهضة العربية، القاهرة.

خالد العمراني. (٢٠١٩) :. العقود الذكية وتحدياتها القانونية. مجلة القانون والمستقبل.

خالد محمد أبو زيد. (٢٠١٩) :. حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية: دراسة تحليلية في ضوء القانون المصري. دار النهضة العربية، القاهرة.

رمضان محمد أبو السعود. (٢٠٢٠) :. الوسيط في شرح القانون المدني الجديد: العقود المسماة (الطبعة الثانية). دار الفكر العربي، القاهرة.

رمضان محمد أبو السعود. (٢٠٢٠) :. مصادر الالتزام. دار الجامعة الجديدة.

رئاسة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (٢٠١٨) :. قانون رقم ١٨-٠٥ المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ٢٨

زبيدة قليل. (٢٠٢٠) : . الإشهار الإلكتروني في ظل قانون ١٨/٥.

سالم يوسف العمده. (٢٠١٨) :. حق المستهلك في العدول عن التعاقد: دراسة مقارنة بين القانون المصري والفرنسي والمغربي واللبناني والتونسي والتوجيهات الأوروبية [رسالة **دكتوراه**، جامعة طنطا]. دار الجامعة الجديدة بالإسكندرية.

سالم يوسف العمده. (٢٠١٨) :. حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية: دراسة مقارنة بين القانونين الجزائري والمصري. جامعة الجزائر، الجزائر.

سعاد الدومي خاوي. (٢٠٢٠) :. حماية المستهلك الإلكتروني في الجزائر.

سليم بن شريف. (٢٠٢١) :. الذكاء الاصطناعي وحماية المستهلك. مجلة القانون والتكنولوجيا.

سوالم سفيان. (٢٠١٦) :. الحماية القانونية للمتعاقد من الشروط التعسفية في التشريع الجزائري. جيل الأبحاث القانونية المعمقة، ٤.(٣٨)

سوالم سفيان. (٢٠١٦) :. حماية المستهلك في القانون الجزائري. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

عبد الرازق أحمد السنهوري. (١٩٥٢) :. "الوسيط في شرح القانون المدني الجديد". دار النهضة العربية، القاهرة.

عبد الرازق السنهوري. (٢٠٢٢) :. النظرية العامة للالتزامات. دار النهضة العربية.

عبد الرحمن الفار. (٢٠١٥) :. حماية المستهلك في التشريع الجزائري. دار الهدى، الجزائر.

عبد الرحمن المهدي. (٢٠١٦) :. "التجارة الإلكترونية وأثرها على المستهلك". مجلة الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة.

عبد الرحمن بنن عودة. (٢٠١٨) :. القانون التجاري الإلكتروني في الجزائر. دار النشر الفقهية. ص. ١٠٠.

عبد الرزاق أحمد السنهوري. (٢٠٠٧) :. الوسيط في شرح القانون المدني الجديد: مصادر الالتزام (الطبعة الرابعة). دار النهضة العربية، القاهرة.

عبد القادر قاسمي. (٢٠١٩) :. إثبات الضرر في قضايا حماية المستهلك. **مجلة القانون والاقتصاد.**

عبد الله المنياوي. (٢٠١٠) :. "حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية". دار الحديث، القاهرة.

عبد الله، محمد. (٢٠٢٠) :. الأمن السيبراني والتجارة الإلكترونية. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

عماد بن وادقل. (٢٠٢٠) :. حماية المستهلك في مرحلة إبرام العقد الإلكتروني.

فاروق بالعابد. (٢٠٢٠) :. النظام القانوني لحماية المستهلك المعلوماتي في ظل قانون ١٨/٥ الجزائري.

فاطمة مزياني. (٢٠١٧) :. دور جمعيات حماية المستهلك في الجزائر. مجلة الحقوق والقانون.

قانون رقم ٠٥-٠٢، لسنة ٢٠٠٥، يتضمن القانون المدني (الجزائر).

قانون رقم ٠٩-٠٣ المؤرخ في ٢٥ فبراير ٢٠٠٩ المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. (٢٠٠٩، ١ مارس). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد ١٥.

كريم بن عبد الله. (٢٠١٨) :. الوساطة والتحكيم في فض منازعات المستهلك. **مجلة القانون والسياسة.**

كريم عزت الشاذلي. (٢٠١٦) :. التجارة الإلكترونية في القانونين المصري والإماراتي. دار النهضة العربية، القاهرة.

كريم عزت الشاذلي. (٢٠١٦) :. النظام القانوني لحماية المستهلك الإلكتروني: دراسة تحليلية مقارنة في ضوء النظرية العامة للعقد ونظرية عقود الاستهلاك مع إشارة إلى التعديلات الواردة على قانون العقود الفرنسي الجديد [رسالة **دكتوراه**، جامعة المنوفية]. دار الجامعة الجديدة

كوثر سعيد عدنان خالد. (٢٠١٦) :. حماية المستهلك الإلكتروني (الطبعة الثانية). دار الجامعة الجديدة.

كوثر سعيد عدنان خالد. (٢٠١٦) :. حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية: دراسة في ضوء الاتفاقيات الدولية والقوانين الوطنية. جامعة بغداد، العراق.

ليلي النجار. (٢٠٢١) :. حماية البيانات الشخصية في عصر البيانات الضخمة. دار النهضة العربية.

محمد إبراهيم. (٢٠١٩) :. أخطار التعاقد على المستهلك في القانون المصري: دراسة تحليلية. دار الجامعة المصرية. ص. ١٢٥.

محمد أحمد الرفاعي. (٢٠١٥) :. "التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك". مجلة الحقوق، جامعة القاهرة، القاهرة.

محمد أحمد الزغبي. (٢٠١٤) :. "العقد الإلكتروني: دراسة في أحكامه وشروطه". دار الفكر العربي، القاهرة.

محمد الطشي. (٢٠٢٣) :. حماية المستهلك في القانون الجزائري. ديوان المطبوعات الجامعية.

محمد بن عودة. (٢٠١٨) :. العقد الإلكتروني في ظل التشريعات الجزائرية والمصرية: دراسة مقارنة. جامعة الوادي، الجزائر.

محمد حسين عبد العال. (٢٠٠٧) :. مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية. دار النهضة العربية.

محمد سعيد إبراهيم. (٢٠١٩) :. حماية المستهلك في العصر الرقمي. دار الفكر العربي، القاهرة.

محمد سعيد إبراهيم. (٢٠٢٠) :. شرح قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨. دار الفكر العربي، القاهرة.

محمد سعيد النجار. (٢٠١٣) :. "حماية المستهلك في التشريع المصري". دار النهضة العربية، القاهرة.

محمد عبد الحليم الجندي. (٢٠١٨) :. "التعاقد الإلكتروني: دراسة مقارنة". دار الفكر العربي، القاهرة.

محمد عبد الفتاح العطار. (٢٠١٢) :. "التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في القانون المصري". دار الفكر العربي، القاهرة.

محمد عبد المنعم العناني. (٢٠١٧) :. "حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦". دار النهضة العربية، القاهرة.

محمد كامل الضبع. (٢٠٢٠) :. شرح قانون التجارة المصري. دار النهضة العربية، القاهرة.

منظمة التجارة العالمية. (٢٠١٩) :. التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك.

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. (٢٠١٦) :. حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية.

منى أبو بكر الصديق محمد حسان. (٢٠١٨) :. الحق في الرجوع في العقد كأحد الآليات القانونية لحماية المستهلك في مجال التعاقد عن بعد، دراسة تحليلية في ضوء القانون الفرنسي والتوجيهات الأوروبية. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ٦٥.

منى أبو بكر الصديق. (٢٠١٣) :. الالتزام بإعلام المستهلك عن المنتجات. دار الجامعة الجديدة.

منى أبو بكر الصديق. (٢٠١٣) :. قانون حماية المستهلك: دراسة مقارنة بين التشريعات العربية. دار النهضة العربية، القاهرة.

منى محمد فتحي. (٢٠١٨) :. حماية المستهلك في التشريع المصري. دار النهضة العربية، القاهرة.

وزارة التجارة، الجزائر. (٢٠١٨) :. القانون رقم ١٨-٠٥ المؤرخ في ٢٥ يوليو ٢٠١٨، المتعلق بالتجارة الإلكترونية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد ٤٧.

وزارة التموين والتجارة الداخلية (١٩٩٩) :، قانون التجارة المصري. الجريدة الرسمية .

وزارة التموين والتجارة الداخلية، مصر. (٢٠١٨) :. القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، بإصدار قانون حماية المستهلك. الجريدة الرسمية لجمهورية مصر العربية، العدد ٣٤ تابع (أ).

وليد فتحي. (٢٠١٨) :. حماية المستهلك في التشريع المصري. دار النهضة العربية.

ياسمين بن عودة. (٢٠٢٠) :. التعاقد الإلكتروني عبر الحدود وحماية المستهلك. مجلة القانون الدولي الخاص.

Calais-Auloy, & Steinmetz, F. (٢٠٠٣) :. *Droit de la consummation* (٦e éd.). Dalloz.

Galloux, J.-C., & Guyot, C. (٢٠٢٠) :. *Droit de la consommation* (٤e éd.). Dalloz.

Loi n° ٢٠١٤-٣٤٤ du ١٧ mars ٢٠١٤ relative à la consommation.: (٢٠١٤):. Dalloz.

Loi n° ٢٠١٩-٤٨٦ du ٢٢ mai ٢٠١٩ relative à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE). (٢٠١٩) :. Legifrance.

Miller, J. S., Schwartz, M. J., & Rustad, M. L. (٢٠٢٢) :. *Consumer Law in the United States* (٥th ed.). West Academic Publishing.

Nedellec, G. (٢٠١٨) :. *Le contrat électronique*. LexisNexis.

OECD. (٢٠١٧) :. *Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce*. OECD.

Rustad, M. L., & Koenig, T. (٢٠١٨) :. *Global E-commerce Law: A Guide for Businesses and Consumers*. West Academic Publishing.

UNCTAD. (٢٠١٩). *Model Law on Electronic Commerce* (٢٠١٩) :. United Nations.