بحـث

الحماية المدنية للمستهلك عبر الوسائط الإلكترونية

دكتـورة

ليليان نادر نجيب فرج

مدرس القانون المدنـى

كلية الحقوق جامعة عين شمس

مقدمة

يجب حماية المستهلك في مرحلة ما قبل إبرام العقد عبر الوسائط الالكترونية وذلك في مواجهة الإعلانات التجارية المضللة وأيضا حمايته أثناء التعاقد وذلك من الشروط التعسفية المدرجة في التعاقدات عبر الوسائط الإلكترونية والتي يقوم البائع بإعدادها مسبقا وعلي المستهلك الموافقة عليها أو تجاهلها حيث لا يكون للأخير حق تعديل هذه الشروط، ومن العدالة منح المستهلك الحق في ذلك لافتقاره للخبرة القانونية بالمقارنة بالتاجر وأيضا تحقيق التوازن العقدي خاصة وان المهني يملك القوة الاقتصادية والنفوذ القانوني وبالإضافة إلي ذلك يجب حماية المستهلك أيضا من ناحية رضاه وتبصيره بالمعلومات الجوهرية عن المنتج أثناء تعاقده وحماية البيانات الخاصة به وأيضا حمايته أثناء الدفع الإلكتروني وتحقيق الحماية له في مرحلة تنفيذ العقد عبر الوسائط الالكترونية وحفظ حقه في ضمان العيوب الخفية وضمان الاستحقاق فنعرض لذلك **من خلال خطة البحث التالية:**

الفصل الأول : حماية المستهلك في مرحلة ما قبل إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية

المبحث الأول: حماية المستهلك في مواجهة الإعلانات التجارية الإلكترونية المضللة

المبحث الثاني :حق المستهلك في التبصير السابق لمرحلة إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية

الفصل الثاني :حماية المستهلك في مرحلة إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية

المبحث الأول: الحماية المدنية للمستهلك أثناء التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية

المبحث الثاني: الحماية المدنية للمستهلك في مرحلة تنفيذ العقد عبر الوسائط الإلكترونية

الفصل الأول

حماية المستهلك في مرحلة ما قبل إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية

رأي جانب من الفقه أن حماية المستهلك في هذه المرحلة تعني الالتزام بالتبصير والإعلام والإفصاح والإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتقع جميعها علي عاتق التاجر عبر الانترنت حيث يخبر المستهلك عن شخصه وبياناته التجارية الجوهرية المتعلقة بالعقد حيث يقرر المستهلك التعاقد أو رفض التعاقد بإرادته الحرة المستنيرة، وسنقسم هذا الفصل إلي مبحثين كالتالي:

المبحث الأول

حماية المستهلك في مواجهة الإعلانات التجارية الإلكترونية المضللة

المطلب الأول

مفهوم الإعلان الإلكتروني

الإعلان الإلكتروني هو إعلام تجاري القصد منه التعريف بالمنتج أو خدمة معينة عن طريق إبراز المزايا والصفات الجيدة لزيادة إقبال الجمهور علي شراء المنتج أو الخدمة[١] والمشرع المصري نظم الإعلانات في قانون خاص وهو القانون رقم ٦٦ لسنة ١٩٥٦ وعرفه في المادة الأولي بأنه اية وسيلة أو تركيبة أو لوحة صنعت من الخشب أو المعدن أو الورق أو القماش أو البلاستيك وتكون معدة للعرض أو النشر بقصد الإعلان بحيث تشاهد في الطريق أو بداخل أو خارج وسائل النقل العام .

وحيث أن التعريف لم يتطرق إلي الإعلان المسموع أو المرئي أو الإعلان بالطرق الحديثة لصدور القانون قبل البث التليفزيوني، هذا يستلزم من المشرع تعديل القانون لمواكبة التطور التكنولوجي ووضع تنظيم يشمل التزامات المعلن والجزاء علي مخالفة القانون

---

[١] حمدي أحمد سعد أحمد : القيمة العقدية للمستندات الإعلانية ، دار الكتب القانونية سنة ٢٠٠٧ ص ٢٠ وما بعدها

فالإعلان الإلكتروني يتم من خلال الإنترنت أو الهاتف المحمول أو أي وسيلة عبر الوسائط الإلكترونية، وهو بمثابة عقد ابرم بين المعلن ووكالة الإعلان ويتم تنفيذه عبر الإنترنت.

وينظم قانون الاتصالات عملية الإعلان ويعد الاختصاص القانوني تابعا للمكان الذي يقيم فيه القارئ للإعلان وقانون هذا المكان [١]

ووضع مجلس الدولة الفرنسي معيارين للرسالة الإعلانية وهما:

١- أن توجه الرسالة الإعلانية إلي الجمهور بصفة عامة

٢- أن تهدف الرسالة الإعلانية إلي زيادة المبيعات من خلال زيادة الإقبال علي الشراء[٢] ومن أمثلة الإعلانات الإلكترونية الإعلانان المختصرة عبر الإنترنت مثل عناوين المواقع التجارية علي صفحة الإنترنت والرسائل القصيرة المرسلة إلي الهواتف المحمولة للمستهلكين أو إلي البريد الإلكتروني[٣]

المطلب الثاني

وسائل حماية المستهلك في مواجهة الإعلانات الإلكترونية المضللة

يتم ذلك من خلال قاعدتين :

القاعدة الأولي : وضوح الإعلان الإلكتروني

القاعدة الثانية: منع الإعلان الإلكتروني المضللة

القاعدة الأولي : وضوح الإعلان الإلكتروني :

يجب أن يشتمل علي جميع البيانات الجوهرية أو الأساسية عن السلعة أو الخدمة لتمكين المستهلك من الموافقة علي إبرام العقد بعد إعلامه الدقيق والواضح، فنجد أن المادة (٥)

---

(١) CHRIS REED; Internet law. Text and materials , ed. CAMBRIDGE ; University press, 2e ed. , 2004, p.241.

(٢) VERBIEST (TH.) ;La protection juridique du cyber- consommateur, ed . Litec, 2002,p.9

(٣) عبد الله ذيب محمود : حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني – دراسة مقارنة – رسالة ماجستير سنة ٢٠٠٩ ص ٣٧ وما بعدها

من قانون حماية المستهلك الحالي رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨ نصت علي أن تكون العبارات مدونة باللغة العربية وامتدت إلي البيانات التي تحدد شخصية المورد.

القاعدة الثانية: منع الإعلان الإلكتروني المضلل

والإعلان الإلكتروني المضلل هو الإعلان الذي يشمل معلومات تهدف الي وقوع المستهلك في خلط وخداع بالنسبة لعناصر ومواصفات المنتج الجوهرية ، كما نصت المادة (٣) من التوجيه الأوربي بأن الإعلان المضلل يقع عن طريق إغفال إحدي الخصائص الجوهرية للسلعة المعلن عنها، أما قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ فقد تضمنت المادة رقم (٩) منه الآتي التزام المعلن أو المورد بتجنب السلوك الخادع والمضلل للمستهلك وضعت معيارا للسلوك الخادع والمضلل وعناصر لهذا السلوك ومتي احتوي هذا السلوك علي هذه العناصر يعتبر إعلانا مضللا من قبل المعلن.

وضع ضوابط للإعلان عن المسابقات كالتالي :

١- لايجوز الإعلان عن المسابقات بأي وسيلة إلا بعد إخطار الجهاز بالبيانات المحددة باللائحة التنفيذية قبل موعد الإعلان بثلاثة أيام علي الأقل وللجهاز إيقاف المسابقة وأي إعلانات بشأنها إذا تبين له عدم جدية المسابقة أو أنها خادعة (مادة ١٤) أو كان الإعلان عنها مخالفا لنص المادة (١٣) لهذا القانون، ويصدر قرار الوقف وفقا للقواعد والإجراءات المنصوص عليها في المادة (٧٢) منه.

٢- وضع ضوابط للإعلان عن الوحدات العقارية وبيع الأراضي المعدة للبناء فنصت المادة (١٥) علي انه يحظر الإعلان عن طرح وحدات عقارية أو الإعلان عن بيع الأراضي المعدة للبناء إلا بعد استيفاء الإجراءات القانونية التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون ولا يجوز أن يتضمن العقد أي شرط يتقاضي فيه البائع أو خلفه نسبة أو رسوما أو عمولة من ثمن تصرف المشتري في الوحدة العقارية ومقابل هذا التصرف ويقع باطلا كل شرط يخالف ذلك.

٣- يعاقب القانون كل من حاول خداع المستهلك بحقيقة المبيع أو صفاته الجوهرية بالإعلانات عن السلع والخدمات أو المسابقات فنصت المادة (٥٧) في حالة مخالفة المادتين

(٩) ، (١٤) من هذا القانون للجهاز أن يطلب من المورد والمعلن تصحيح او تعديل إعلانه الخادع أو المضلل فإذا أمتنع عن إجراء التصحيح خلال ثلاثة أيام من تاريخ الطلب أو كان محل الإعلان منتجا يشكل ضررا علي الصحة والسلامة للمستهلك أو كان الإعلان مخالف لنص المادة كان للجهاز(١٣) أن يتخذ الإجراءات اللازمة بوقف الإعلان مؤقتا لمدة لا تجاوز سبعة أيام، مع عدم الإخلال بحق المستهلك في الاستفادة من الحماية المدنية المقررة في القواعد العامة كدعوي التدليس وطلب إبطال العقد وفقا لقواعد المسئولية العقدية وفقا لنص المادة (١/١٢٥) من القانون المدني المصري، ويجوز رفع دعوي تنفيذ الالتزام التعاقدي مطالبا المعلن إليه بتسليمه منتجات من ذات خصائص الشئ المعلن عنه وفقا لنص المادة (٢٠٣) من القانون المدني المصري [١]

ويجب توافر ثلاثة شروط لاعتبار الإعلان المضلل تدليسا وهي كالتالي :

١- استعمال طرق احتيالية تحمل علي التعاقد

٢- نية التضليل للوصول إلي غرض غير مشروع

٣- أن يكون التدليس دافعا إلي التعاقد[٢] ويمكن للمعلن أن ينفي التدليس من جانبه إذا أثبت أن المعلومات المعلنة فنية وتقنية كالإعلان عن بيع برامج كمبيوتر عبر الإنترنت فيستطيع المعلن دفع المسئولية عنه اذا أثبت أن تلك البرامج تحتوي علي معلومات تكنولوجية يصعب التأكد من صحتها من قبل المعلن العادي.

---

[١] مادة (٢٠٣) من القانون المدني المصري،

[٢] خالد ممدوح إبراهيم : إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية – دراسة مقارنة ، دار الفكر الجامعي سنة ٢٠١١ ص٤٣٤ وما بعدها

المبحث الثاني

حق المستهلك في التبصير السابق لمرحلة

إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية وجزاء الإخلال بالتبصير

المطلب الأول تبصير المستهلك بشخصية المورد

المطلب الثاني : تبصير المستهلك عن المنتج أو الخدمة محل التعاقد

المطلب الثالث : تبصير المستهلك بالثمن وشروط العقد

المطلب الرابع : الالتزام بتبصير المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية ببنود الإعفاء من المسئولية.

المطلب الأول

تبصير المستهلك بشخصية المورد

نص قانون حماية المستهلك الجديد رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ علي انه يلتزم المورد بتحديد شخصيته وعنوانه وطرق الاتصال به وبيانات قيده بالسجل الخاص بنشاطه وعلامته التجارية إن وجدت[١] هذا ما يقابله المادة ١٢١-١/١٨ من تقنين الاستهلاك الفرنسي وتعتبر شخصية المتعاقد المورد أو المنتج أو التاجر من الأمور التي يثيرها التعاقد عن طريق الانترنت من الناحية العملية والناحية القانونية :

من الناحية العملية : فغير منطقيا أن يقدم شخص ما علي التعاقد مع شخص مجهول الهوية.

من الناحية القانونية: لن يستقيم العقد قانونا بدون معرفة المتعاقد الآخر[٢].

---

[١] المادة ٦ من قانون حماية المستهلك الجديد رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨

[٢] صابر عبد العزيز سلامة ، العقد عبر الوسائط الإلكترونية بدون دار نشر الطبعة الأولي سنة ٢٠٠٥ ص ٢٤ وما بعدها

فنري انه يجب علي المورد تبصير المستهلك بالاسم وأرقام التليفونات الأرضية أو الرقم المختصر لسهولة الوصول إليه ومركز نشاطه والموقع والبريد الإلكتروني والعلامة التجارية ورقم القيد في السجل التجاري وذلك وفقا للقواعد العامة في القانون المدني المصري فعلي المشتري أن يكون عالما بالمبيع علما كافيا .

وتعتبر العلم الكافي بالمعلومات المرتبطة بشخصية المورد وهويته من الامور الهامة التي يجب تبصير المستهلك بها في التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية للأسباب الآتية :

١- من اسم المورد وسمعته وقدرته المالية ورأي الجمهور في منتجاته يستطيع المستهلك معرفة المورد الذي يتعاقد معه وقدرته علي تنفيذ التزامه .

٢- معرفة المستهلك لبيانات شخصية وهوية المورد تمكنه من تقديم شكوي في حالة إخلاله بإلتزاماته تجاهه.

المطلب الثاني

تبصير المستهلك عن المنتج أو الخدمة محل التعاقد

تعتبر بيانات السلعة أوالخدمة ومواصفاتها الجوهرية هي الباعث الرئيسي للمستهلك علي التعاقد، حيث يحدث الغش والتدليس[١] فيها لذلك توصف المنتجات محل التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية مصحوبة بصور للسلع أو المنتجات وقد نصت المادة رقم (١٣٣) من القانون المدني المصري علي أن يكون محل العقد معينا أو قابلا للتعيين، ونظرا لعدم تحقق الرؤية لمحل العقد المبرم عبر الوسائط الإلكترونية فيجب أن يكون الالتزام ببيان مواصفات السلع أكثر تشددا من القواعد العامة وهذا ما نصت عليه المادة (١١١) من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم (٩٤٩) لسنة ١٩٩٣ أن علي المورد الذي يعرض منتجاته عبر الإنترنت أن يحدد الخصائص العامة الضرورية للمنتج أو الخدمة وعلي وجه الخصوص الخصائص الكيفية والكمية والمدة التي ستعرض فيها.

[١] عبد الفتاح بيومي حجازي- حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت ، دار الفكر الجامعي ٢٠٠٦

ونصت المادة (٤) من قانون حماية المستهلك الحالي بأن يلتزم المورد بإعلام المستهلك بكافة البيانات الجوهرية عن المنتجات وهي مصدر المنتج وثمنه وصفاته وخصائصه الأساسية وأية بيانات أخري تحددها اللائحة التنفيذية.

ويجب عدم المبالغة في الإشادة بوصف المنتجات والسلع أو بجودتها بشكل ينافي الحقيقة، فيلتزم المنتج بإلتزاما قانونيا وهو ضمان العيوب الخفية وذلك إذا تضمن الإعلان عبارة المنتجات تتمتع بالجودة ولا يشوبها عيب.

فالقاعدة العامة في القانون المدني تنص علي انه لا يضمن البائع عيبا قديما كان المشتري يعرفه إلا إذا أثبت أن البائع قد أكد له خلو المبيع من هذا العيب وهذا نصت عليه المادة (٢/٤٤٧) من القانون المدني المصري بالإضافة إلي أن البائع وفقا للقواعد العامة يكون ملزما بالضمان إذا لم يتوافر في المبيع وقت التسليم الصفات التي كفل للمشتري وجودها فيه .

وأغلب المواقع عبر الوسائط الإلكترونية تنص علي أنه من الممكن أن يحدث اختلاف بين وصف المنتج وبين ما هو عليه في الواقع. [١]

ويتم تبصير المستهلك حول كيفية استخدام المبيع خاصة في مجال التقنية الحديثة في ضوء التطور العلمي والتكنولوجي الذي صاحب إنتاج السلع.

المطلب الثالث

تبصير المستهلك بالثمن وشروط العقد

أولا: تبصير المستهلك بالثمن :

يعد الثمن من البيانات الجوهرية في إبرام العقد فيجب أن يكون محددا بطريقة واضحة وغير غامضة، ويشمل الثمن مصروفات التسليم والشحن والضرائب، ويتم تبصير المستهلك بالبيانات المتعلقة بالعملة التي سيدفع بها الثمن وكيفية الوفاء بالثمن نقدا أوعن طريق بطاقة الائتمان أو الدفع عند التسليم أو أي من طرق الوفاء.

[١] أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار النهضة العربية سنة ٢٠٠٠ ص٧٣

تحديد الوقت الذي سيدفع فيه الثمن :

إما أن يتم دفع الثمن قبل استلام السلعة أو عند الاستلام ، والالتزام بالتبصير بالثمن يجب أن يتم قبل التعاقد وقد نص في قانون حماية المستهلك الحالي بإلزام المورد بإعلام المستهلك بكافة البيانات الجوهرية عن المنتجات ومنها ثمن المنتج أو الخدمة، والمادة (٧) نصت علي إلزام المورد أن يعلن أسعار السلع والخدمات علي أن يتضمن السعر ما يفرضه القانون من ضرائب أو أية فرائض مالية أخري.

وحيث يلتزم الموجب بالبقاء علي إيجابه طوال فترة الإيجاب وفقا للقواعد العامة في القانون المدني فعليه الالتزام بالبقاء علي سعر المنتج طوال مدة الإيجاب .

ثانيا : تبصير المستهلك بشروط العقد :

وذلك بأن يتم الالتزام بتبصير المستهلك ببنود العقد وتنفيذها وكيفية تسليم المنتج وشروط الضمانات التجارية وخدمات ما بعد البيع، وبيان طرق ومواعيد التسليم وتنفيذ العقد، وطرق إرجاع المنتج والإبدال وإرجاع الثمن[١] وشروط فسخ العقد، وإعلام المستهلك بحقه في العدول عن إبرام العقد.

وفي الواقع نجد أن المواقع التجارية قد لا تعلم المستهلك عن الحقيقة كاملة فتضع الشروط الجوهرية للعقد بصورة غير مباشرة أو مستترة فنري انه لابد أن توضع الشروط في مكان ظاهر وواضح ولا توضع في أيقونة تفتح فقط بالضغط عليها وإعطاء فرصة للمستهلك للتركيز في مشاهدة الشروط ومراجعتها، وإعطائه الحق في إرجاع المنتج واسترداد الثمن المدفوع وإلزام المستهلك بقراءة الشروط وفهمها جيدا قبل إبرام العقد[٢]

---

[١] قضاء المحكمة الاقتصادية ، دائرة ٤٠ اقتصادي ، الجنحة رقم ٤٨٣ لسنة ٢٠٠٩ بتغريم أحد الموردين لأنه لم يعلن عن سياسة الاستبدال والاسترجاع

[٢] رانيا صبحي محمد عزب ، العقود الرقمية في قانون الإنترنت ، دار الجامعة الجديدة سنة ٢٠١٢ ، ص ٥٠١

المطلب الرابع

الالتزام بتبصير المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية

ببنود الإعفاء من المسئولية العقدية

لم يرد بقانون حماية المستهلك الملغي أو الحالي نص يلزم المورد بتبصير المستهلك ببند إعفاء من المسئولية العقدية لأن كلا القانونين لجأ إلي الحظر الكامل لأي بند يرد بالعقد أو باتفاق لاحق عليه بقصد إعفاء المورد أو التاجر عبر الوسائط الالكترونية من أي التزام عقدي في مواجهة المستهلك حيث نصت المادة (٢) من قانون حماية المستهلك بأنه يحظر علي أي شخص إبرام أي أتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية .

وهناك رأي يري أن حظر بنود الإعفاء من المسئولية العقدية في عقود الاستهلاك يحفز المهنيين إلي التحايل علي هذا الحظر باللجوء إلي الاتفاق علي تعويض اتفاقي عند ثبوت المسئولية العقدية في حقه فيصل إلي هدفه من خلال الطريق القانوني من وراء التعويض الإتفاقي إلي حد الإعفاء من المسئولية، وفي الواقع يعمد الموردون إلي تخفيض الشرط الجزائي ليصبح تافها ويصل إلي حد الإعفاء من المسئولية عن أخطائهم العقدية خاصة وأن القواعد العامة في القانون المدني المصري تسمح بالاتفاق علي التعويض ولو قل في مقداره عن الضرر المحتمل باعتباره صورة من صور تخفيف المسئولية العقدية أو التقصيرية طالما لم يرتكب المدين غشا أو خطأ جسيما.

أما القانون الفرنسي أجاز في العقود المبرمة بين المهنيين أو المستهلكين أن تمنع أو تضيق أو تنظم وذلك بعد أخذ رأي لجنة البنود التعسفية وبند الإعفاء يعتبر من هذه البنود التعسفية التي يمكن للمستهلك طلب إلغائها[١] واعترف القضاء الفرنسي بصحة الاتفاقات الخاصة برفع المسئولية العقدية عن الأخطاء اليسيرة وبطلانها في حالتي الغش والخطأ الجسيم.

---

[١] خالد جمال أحمد حسن، الحماية القانونية للمستهلك في اتفاقات الإعفاء من المسئولية العقدية – ٢٠١٤ ص٦٦ وما بعدها

ونري وجوب النص في القوانين التي تأخذ بجواز الإعفاء من المسئولية العقدية بتبصير المستهلك ببنود الإعفاء قبل إبرام العقد أو في المرحلة المعاصرة لإبرامه.

ويختلف جزاء إخلال المورد أو المنتج بالتبصير إذا كان بسوء نية أو بحسن نية ومدي تأثيره علي رضا المستهلك ، فيبطل العقد عند وجود عيب من عيوب الإرادة كالغلط أو التدليس.

فسخ العقد عند تمسك المستهلك بالعيوب الخفية إلي جانب طلبه التعويض .

ومن حق المستهلك الرجوع في العقد، ولا يوجد نص صريح خاص بالجزاء في القوانين المنظمة لحماية المستهلك المتعاقد عبر الوسائط الالكترونية إلا النص فقط باعتبار نصوص قوانين حماية المستهلك من النظام العام مما يسمح بالقول باعتبار التعاقد باطلا إذا لم يقم المورد أو المنتج بتبصير المستهلك جيدا.

الفصل الثاني

حماية المستهلك في مرحلة إبرام

العقد عبر الوسائط الإلكترونية

تتمثل الالتزامات التي تقع علي عاتق المهني في هذه المرحلة في الالتزام بتبصير المستهلك بنفقات التسليم الخاصة بالمنتج ومبلغ تأمينه وأي نفقات أخري إلي جانب إجراءات الدفع والآثار المترتبة علي عدم تنفيذ الالتزامات والالتزام بالإعلام اللاحق علي التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية كحق العدول وإرجاع المنتج وشروط الضمانات التجارية وخدمة ما بعد البيع، ولتوضيح ذلك **نقسم هذا الفصل إلي ثلاثة مباحث كالتالي :**

المبحث الأول : الحماية المدنية للمستهلك أثناء التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية

المبحث الثاني: الحماية المدنية للمستهلك في مرحلة تنفيذ العقد عبر الوسائط الإلكترونية

المبحث الثالث : المسئولية المدنية العقدية الناشئة عن إخلال المورد بالتزاماته

المبحث الأول

الحماية المدنية للمستهلك أثناء التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية

في التعاقدات الإلكترونية قد يعد التاجر عقودا مسبقا وللمستهلك أما أن يوافق عليها أو يتجاهلها ولا يكون له حق تعديلها أو إبطالها فيجب منحه هذا الحق لتحقيق المساواة والتوازن العقدي فالمهني له نفوذا اقتصاديا وقانونيا بخلاف المستهلك والذي لا يستوعب للشروط المعدة والتي غالبا ما تتضمن شروطا تعسفية فيلزم حمايته من ذلك وحماية رضاه وتبصيره بالبيانات الجوهرية للمنتج وحمايته أثناء الدفع الإلكتروني، **فنقسم هذا المبحث إلي أربعة مطالب كالتالي:**

المطلب الأول : حماية رضا المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية من الشروط التعسفية

المطلب الثاني : حماية رضا المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية بالتمسك بعيوب الرضا

المطلب الثالث : حماية رضا المستهلك باشتراط الكتابة والتوقيع

المطلب الرابع : حماية خصوصية البيانات في العقد عبر الوسائط الإلكترونية

المطلب الأول

حماية رضا المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية من الشروط التعسفية

يتمثل التعسف في استعمال النفوذ الاقتصادي للمهني أو المورد وفي الميزة الكبيرة المتحصل عليها من خلال التعاقد بالمقارنة بالمستهلك مما يؤدي إلي عدم التوازن العقدي بين الطرفين .

وتتعدد أنواع الشروط التعسفية فمنها ما يرتبط بتكوين العقد، ومنها ما يتعلق بتنظيم الالتزامات العقدية ، ومنها ما يرتبط بتنفيذ تلك الالتزامات .

ويعتبر الشرط تعسفيا إذا ترتب عليه عدم التكافؤ بين الحقوق والالتزامات العقدية، وإذا كان لا يخضع للمفاوضات بين طرفي العقد، بالإضافة إلي كونه معد مسبقا ومكتوب من قبل المهني وليس للمستهلك حق تعديله أو إبطاله.

وقد نصت المادة (١٤٩) من القانون المدني المصري علي أنه إذا تم العقد بطريق الإذعان وكان قد تضمن شروطا تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو يعفي الطرف المذعن منها وذلك وفقا لما تقضي به العدالة ويقع باطلا كل اتفاق علي خلاف ذلك .

ونري انه لا يشترط وجود الشروط التعسفية في عقود الإذعان لكي يطبق نص المادة سالفة الذكر فتطبق علي كل الشروط التي تخل بالتوازن بين حقوق والتزامات أطراف العقد.

وقد وضع المشرع الفرنسي وسائل مقاومة الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك حيث نصت المادة(١/١٣٢) من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم (٩٤٩) لسنة ١٩٩٣ علي أن الشروط التعسفية هي الشروط التي يكون هدفها أو **يترتب عليها الآتي :**

تحديد مسئولية المورد أو انتفائها في حالة وفاة المستهلك أو إصابته بأضرار جسدية بسبب فعل أو إهمال المورد.

استبعاد أو تحديد الحقوق القانونية للمستهلك لصالح المورد في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ المعيب لأحد الالتزامات العقدية له.

السماح للمورد بالاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة من المستهلك الذي قام بالعدول عن إبرام أو تنفيذ العقد دون النص علي حق المستهلك في الحصول علي تعويض من المورد يعادل ما دفعه المستهلك إذا كان العدول من المورد.

وتوالت دول الإتحاد الأوروبي في إصدار تشريعات متخصصة في مقاومة الشروط التعسفية:

فصدر في ألمانيا تشريع إتحادي متخصص في مقاومة الشروط التعسفية الواردة ضمن الشروط العامة في العقود النموذجية سنة ١٩٧٦

إصدار قانون حماية المستهلك الصادر عام ١٩٧٦ في كندا

إصدار قانون الحماية من الشروط التعسفية في العقود عام ١٩٧٧ في المملكة المتحدة

المبادئ القانونية التي أقرتها الغرفة التجارية الدولية باستبعاد الشروط التعسفية عام [1] ٢٠٠٤.

ونصت المادة (٦) من التوجيه الأوروبي علي أن تقوم الدول الأعضاء بالنص علي بطلان الشروط التعسفية وعدم إلزام المستهلك في العقد المبرم بينه وبين المهني بهذه الشروط وذلك في قوانينها الوطنية علي أن يظل العقد قائما بالنسبة لباقي الشروط اذا كان هذا الشرط لا يؤثر في العقد.

وتسري القاعدة العامة للعقود في تفسير بنود العقد من حيث الشك يفسر لمصلحة المستهلك، وأيضا نص التوجيه الأوروبي في المادة (٥) علي تفسير الشك لمصلحة الدائن أو المدين حيث يؤخذ بالتفسير الأصلح إذا كان كل من الدائن أو المدين مستهلكا .

ووضعت محكمة العدل الدولية مبادئ بالنسبة للشروط التعسفية وهي كالتالي :

١- للمستهلك حق رفع الدعوي ضد المهني لإلغاء الشروط التعسفية المدرجة بالعقد حتي وإن لم يطالب المهني المستهلك بتنفيذ هذه البنود.

٢- يكون لجمعيات حماية المستهلك الحق في رفع دعوي إلغاء الشروط التعسفية ضد المهنيين والمنظمات المهنية التي تستعمل هذه الشروط.

وفي القانون المصري نصت المادة (١٨) من مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري علي أن تعتبر العقود النمطية المبرمة إلكترونيا من عقود الإذعان في مفهوم القانون المدني من حيث تفسيرها لمصلحة الطرف المذعن وجواز إبطال ما يرد فيها من شروط تعسفية.

وتقتصر سلطة القاضي في إبطال ما يراه من شروط تعسفية ولا يجوز تعديلها كما في القانون الفرنسي.

وبطلان الشرط التعسفي لا يؤدي إلي بطلان العقد كله ، أما إذا ثبت أن العقد عبر الوسائط الالكترونية لا يمكن أن يستمر بعد إبطال الشرط التعسفي فيبطل العقد بأكمله.

---

(١) http://www.uncitral.org/ar/other_organizations_textshtml/

وفي حالة وجود تعارض بين الشروط المطبوعة والشروط المكتوبة يتم استبعاد الشروط المطبوعة كما تستبعد الإحالة إلي شروط لم تظهر في السند الموقع عليه من المستهلك[١].

ونصت المادة (٢٨) من قانون حماية المستهلك المصري الجديد رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ علي أن خفض التزامات المورد يترتب عليها بطلان الشرط.

وقضت محكمة النقض الفرنسية بأن الشرط الذي يعطي المستهلك أو المهني حرية الفسخ دون إخطار وفقا للقواعد العامة يكون تعسفيا.

المطلب الثاني

حماية رضا المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية بالتمسك بعيوب الرضا

لا يعتد بالرضا إلا إذا كان صحيحا خاليا من عيوب الإرادة فيكون حرا لا غش فيه أوإكراه أو تدليس، وأيضا توافر الأهلية اللازمة لإبرام العقد[٢] ويكون الغلط في شخص المتعاقد إذا كانت شخصيته محل اعتبار في العقد كالعقود التي يعقدها المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية للحصول علي خدمة كاستشارة قانونية من محامي وتبين بعد ذلك انه لا يتمتع بهذه الصفة فيترتب عليه البطلان النسبي لمصلحة المستهلك.

ولإثبات التدليس يجب استعمال طرق احتيالية قد يصعب إثباتها وهو مالا يتفق وطبيعة المعاملات الإلكترونية، ويعتبر كلا من الكذب والكتمان تدليسا فالمستهلك في التعاقد الالكتروني لا يتمكن من معاينة المبيع إلا من خلال الكمبيوتر وإذا قام البائع بخداعه باستخدام الحيل التكنولوجية والتي تستخدم في عرض المنتج أو الخدمة فيجب إبطال العقد للتدليس والغش ، والسكوت يعتبر تدليسا في التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية وذلك بكتمان البيانات والمعلومات الجوهرية للمنتج أو الخدمة أو ذكر بعضها وكتمان البعض الآخر.

---

[١] السيد محمد عمران – حماية المستهلك أثناء تكوين العقد – الدار الجامعية للطباعة والنشر ٢٠٠٢ ص٣٩

[٢] كوثر سعيد عدنان ، حماية المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية في ضوء قانون حماية المستهلك المصري ، دار الجامعة الجديدة ، ٢٠١١

ونجد أن أهمية عيوب الرضا قد تتضاءل بالقواعد الخاصة بحماية المستهلك والتي تمنح المستهلك حق الخيار برد السلعة إلي المورد[١]خلال مدة زمنية معينة قد تكون سبعة أيام كما في التشريع الفرنسي، وأحكام التوجيه الأوروبي وعشرة أيام في التشريع التونسي[٢]وأربعة عشر يوم في التشريع المصري.

وقد وضع قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ قواعد للتعاقد عبر الوسائط الإلكترونية في مصر وهي كالتالي:

١- تأكيد موافقة المستهلك علي التعاقد في حالة القبول

٢- حق المستهلك في العدول أو تعديل طلبه خلال سبعة أيام من القبول

٣- إخطار المورد للمستهلك كتابيا فور التعاقد ببيانات العرض المشار إليها في المادة ٣٧ من القانون سالف الذكر

٤- يجوز الإخطار برسالة علي البريد الإلكتروني أو أي وسيط الكتروني آخر به خاصية الحفظ والتخزين بشرط ألا يحتوي علي بيانات مغايرة للبيانات التي تضمنها عرض المورد. [٣] [٤]

المطلب الثالث

حماية رضا المستهلك باشتراط الكتابة والتوقيع

تقسيم

الفرع الأول: الكتابة الإلكترونية

الفرع الثاني : التوقيع الإلكتروني

---

[١] عاطف عبد الحميد حسن – وجود الرضا في العقد عبر الوسائط الإلكترونية عبر شبكة الانترنت – دار النهضة العربية سنة ٢٠٠٨ ص١٢٦ وما بعدها

[٢] أسامة أبو الحسن مجاهد – خصوصية التعاقد عبر الإنترنت ، دار الكتب القانونية سنة ٢٠٠٢ ص٥٣ وما بعدها

[٣] هادي مسلم يونس– التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية– دار الكتب القانونية ص٤٥٧

[٤] مادة رقم (٣٨) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨

الفرع الثالث :التصديق الإلكتروني

الفرع الأول
الكتابة الإلكترونية

تختلف الكتابة الإلكترونية عن الكتابة الورقية حيث أنها ثابتة الكترونيا علي شرائح الكترونية[١] ممغنطة في صورة اسطوانات أو في ذاكرة الحاسب الآلي وتعرف هذه المحررات بالمحررات الإلكترونية وهي المعلومات التي تنشأ وترسل وتستلم وتجزأ بوسائل الكترونية أو ضوئية فيتم تبادل البيانات الكترونيا أو بالبريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي أو البرق أو التلكس.

ويتم التعاقد عن طريق الإنترنت بتحرير العقد علي وسائط ودعائم الكترونية ويكون التوقيع فيه الكترونيا[٢].

واتفق الفقه علي شروط يجب توافرها في الكتابة الإلكترونية وهي:

١- أن يكون السند الكتابي مقروءا وواضحا ومفهوما ومنسوبا لصاحبه أي مدونا بحروف أو رموز معروفة ومفهومة للشخص المحتج عليه بهذا السند.

٢- استمرار التدوين علي وسيط يسمح بثبات الكتابة عليه واستمرارها للسماح بمراجعة بنود العقد أو عرضه علي القضاء عند التنازع بين أطرافه.

٣- الثبات شرط في الكتابة لتصلح دليلا في الإثبات أن تكون خالية من أي عيب يؤثر في صحتها كالكشط والمحو فوجود أي علامات دالة علي التعديل في بيانات المحرر يؤثر علي قوته في الإثبات[٣].

---

[١] حسن عبد الباسط جميعي- إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت مرجع سابق ص ٢١

[٢] أسامة أبو الحسن مجاهد ، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت ، مرجع سابق ص١٣ وما بعدها

[٣] حسن عبد الباسط جميعي: إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت ، مرجع سابق ص٢١

٤- إمكانية الاحتفاظ بالمحرر الإلكتروني بشكله الأصلي المتفق عليه حيث يتم الاحتفاظ بمعلومات المحرر الإلكتروني عن طريق إدخال المعلومات أو بنود الاتفاق بين الطرفين[١] وتخزينها كما هي وذلك بعد معاينة هذا المحرر عن طريق شاشة الحاسب ويحفظ علي أسطوانة مغناطيسية مع إمكانية استرجاع الوثيقة واستخراج نسخ عنها مطابقة للأصل.

ومن وسائل الاحتفاظ بالمحررات الإلكترونية الشريط المغناطيسي والذي يتمكن من تخزين كمية كبيرة من البيانات علي الشريط الواحد وسهولة استرجاع المعلومات المحفوظة.

ويتم حفظ واسترجاع المعلومات من خلال الدخول علي الموقع الخاص علي شبكة الإنترنت وإدخال رمز التعريف الشخصي وأيضا تستخدم الأقراص المرنة للحفظ وهي للقراءة فقط ولا يمكن الكتابة عليها إلا باستخدام جهاز معاون للكتابة ويستخدم أيضا القرص الصلب في الاحتفاظ بالمحررات الإلكترونية ويتواجد بالحاسب ويتميز بسرعة فائقة في تسجيل واسترجاع البيانات .

٥- إمكانية استرجاع المستندات الإلكترونية المحفوظة .

وصدر في مصر القانون رقم (١٥) لسنة ٢٠٠٤ بتنظيم التوقيع الإلكتروني والكتابة الإلكترونية ونص في المادة (١٥) منه علي أن الكتابة الإلكترونية والمحررات الإلكترونية لها ذات الحجية المقررة للكتابة التقليدية في أحكام قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية متي استوفت الشروط .

وجاء في المادة (٨) من اللائحة التنفيذية من ذات القانون الشروط الواجب توافرها في الكتابة الإلكترونية والمحررات الإلكترونية إذا توافرت الضوابط الفنية والتقنية الآتية:

١- إمكانية تحديد وقت وتاريخ إنشاء الكتابة الإلكترونية أو المحررات الإلكترونية الرسمية أو العرفية فنيا.

٢- أن تتم الإمكانية الفنية من خلال نظام حفظ الكتروني مستقل غير خاضع لسيطرة منشئ الكتابة أو المحررات أو لسيطرة المعني بها .

---

[١] المادة (١٨) من قانون التوقيع الإلكتروني المصري رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤

٣- أن تتوافر التقنية الفنية لتحديد مصدر إنشاء الكتابة الإلكترونية أو المحررات الإلكترونية الرسمية أو العرفية ودرجة سيطرة منشئها علي هذا المصدر وعلي الوسائط المستخدمة في إنشائها.

٤- إنشاء وصدور الكتابة الإلكترونية أو المحررات الإلكترونية الرسمية أو العرفية دون تدخل العنصر البشري دليل علي حجيتها عند التحقق من وقت وتاريخ إنشائها ومن عدم العبث بتلك الكتابة والمحررات .

وأقرت المادة (١٦) من القانون حجية الصورة المنسوخة من المحرر الإلكتروني علي الورق ووضعت معيارا للاعتراف بحجيتها وهو وجود المحرر علي الدعامة الإلكترونية وبذلك يعترف القانون بالكتابة الإلكترونية كالكتابة التقليدية.

الفرع الثاني
التوقيع الإلكتروني

هو بيان مكتوب في شكل الكتروني ويتمثل في حرف أو رمز أو إشارة أو صوت أو شفرة خاصة ومميزة ينتج من إتباع وسيلة آمنة وهذا البيان يلحق أو يرتبط منطقيا ببيانات المحرر الإلكتروني للدلالة علي هوية الموقع علي المحرر والرضا بمضمونه[١] والورقة الرسمية يقوم بإعدادها موظف عام في حدود اختصاصه ولا يجوز افتراض عدم صحتها إلا بالطعن بالتزوير، والورقة العرفية تكتسب الصفة الرسمية ويكون لها حجية إذا اتسمت بإجراءات لاحقة كالتوقيع والتاريخ الثابت في الشهر العقاري.

لكن تختلف المحررات العرفية الإلكترونية عن الورقية فهناك تمييز بين التوقيعات الإلكترونية العادية والأخرى الصادرة وفقا لضوابط وإجراءات دقيقة فتعتمد صحتها بشهادة تصدر من مورد خدمة التوقيع الإلكتروني وتخضع لأحكام الإثبات لتكون قرينة علي أن التوقيع العرفي الإلكتروني معزز بثبوت القرينة علي صحة التوقيع .

---

[١] محمد محمد أبو زيد – تحديث قانون الإثبات – مكانة المحررات الإلكترونية بين الأدلة الكتابية – دار النهضة العربية سنة ٢٠٠٢ ص١٧٢

وقد قضت محكمة النقض بجلسة ٢٠٢٠/٣/١٠ في الطعن رقم ١٧٦٨٩ لسنة ٨٩ ق بأنه لا يجوز جحد الرسائل الإلكترونية في الإثبات وطلب تقديم أصولها وإنما يجوز فقط المبادرة إلي الإدعاء بتزويرها لأنه في حالة جحد الصور الضوئية لا يملك مرسل رسالة البريد الإلكتروني أن يقدم أصل المحرر الإلكتروني لأن مستخرجات الأجهزة الإلكترونية لا تعدو أن تكون نسخا مطبوعة خالية من توقيع طرفيها .

ونص القانون الفرنسي علي أن الإجراء والقرينة تعد مفترضة إذا أجريت وفق شروط معينة وهي:

١- أن يكون الإجراء المستخدم في التوقيع آمنا

٢- أن يتم استحداث التوقيع الإلكتروني بأجهزة آمنة في إنشاء التوقيعات

٣- أن يستند التحقق من التوقيع إلي شهادة معتمدة

وهناك صور للتوقيع الإلكتروني:

أولا : التوقيع الرقمي :

أساس هذا التوقيع هو نظام التشفير مثل نظام كروت الائتمان المصرفية الصادرة من البنوك والمؤسسات المالية ويتم الحصول علي التوقيع الرقمي عن طريق التشفير ويتم تحويل المحرر المكتوب والتوقيع الوارد عليه وتصبح الرسالة الرقمية غي مقروءة إلا من الشخص الذي لديه المعادلة الخاصة أو المفتاح ويتم التشفير باستخدام نظام المفتاحين العام والخاص، والمفتاح الخاص للتشفير وهو سري لدي صاحبه حيث يتم تبليغه للمرسل إليه ليتمكن عن طريق فك الشفرة عندما يقوم البائع بعرض السلعة من خلال الإنترنت في شكل رسائل بيانات.

فإذا وافق المشتري عليها يقوم بالتوقيع عليها الكترونيا بمفتاحه الخاص بالتشفير بالحاسب الآلي حيث تتحول الرسالة المكتوبة إلي رسالة رقمية ثم يقوم بإعادة رسالة البيانات (العقد) إلي مصدره ولا يمكن للبائع أن يقوم بأي تعديل به لأنه لا يملك المفتاح الخاص بصاحب التوقيع ولكي يتمكن البائع من قراءة الرسالة يجب عليه أولا فك شفرتها بالمفتاح العام

واستخدام برنامج التشفير الخاص بالحاسب الآلي فيتمكن من فك الشفرة وتحويلها من الصورة الرقمية إلي الصورة المقروءة. [١]

وهناك ضمانات يشملها التوقيع الرقمي منها التحقق من الشخص المنسوب إليه مضمون المحرر الموقع الكترونيا والتحقق من سلامة المحرر الإلكتروني وضمان تحديد هوية الشخص المنشئ للمحرر الإلكتروني ،فعند توافر هذه الضمانات تقوم قرينة قانونية علي صحة التوقيع الرقمي[٢] وينتفي ذلك في غياب احدي هذه الضمانات.

ويمكن من خلال التوقيع الرقمي تحديد هوية المرسل والمستقبل الكترونيا ،والتأكد من مصداقية الأشخاص والمعلومات ، ويسمح بإبرام عقود عن بعد ، ويستطيع التاجر من خلاله التحقق من شخصية المتعاقد وأهليته للتعاقد[٣]

ويتمتع التوقيع الإلكتروني والكتابة الإلكترونية والمحررات الإلكترونية بالحجية في الإثبات بتوافر الشروط الآتية:

١- ارتباط التوقيع الإلكتروني بالموقع وحده دون غيره

٢- سيطرة الموقع بمفرده علي الوسيط الإلكتروني

٣- إمكانية كشف أي تعديل أو تبديل في بيانات المحرر الإلكتروني أو التوقيع الإلكتروني [٤]

ومن صور التوقيع الإلكتروني العملية أن البطاقة الممغنطة لهامفتاح عام وآخر خاص، فعند دخول الكارت في ماكينة الصراف الآلي وإدخال الرقم السري يتم التوقيع الإلكتروني .

---

[١] إيمان مأمون أحمد ، الجوانب القانونية لعقد التجارة الإلكترونية ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، المنصورة ، ٢٠٠٦ ، ص ٢٦٧

[٢] محمد محمد أبوزيد ، المرجع السابق ، ص ١٩١- ١٩٧

[٣] ARCHAMBAULT (L).,,Le E-commerce,Foucher ,p. 51.

[٤] قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني رقم ٥١ لسنة ٢٠٠٤ الصادر ٢٠٠٥/٤/١٧

ويحتاج التوقيع الإلكتروني إلي جهة ترخيص مرخص لها أو معتمدة تتحقق من هوية الأشخاص ونسبة المفتاح العام المستخدم لصاحبه وتثبت الارتباط بين الموقع وبيانات إنشاء التوقيع[١] فيتم التوقيع الإلكتروني من خلال استخدام البطاقة الذكية كوسيط لإنشاء التوقيع .ويعتمد علي شهادة التصديق الإلكتروني الصادرة من الجهة المرخص لها بذلك.ويخضع للضوابط الأمنية والتقنية التي ينص عليها القانون فالتوقيع الرقمي يحقق أعلي درجات السرية والثقة والأمان في المعاملات.

ثانيا: التوقيع البيومتري:

يعتمد علي البصمة لليد أو العين أو نبرة الصوت أو ملامح البشرة والوجه كمميزات ينفرد بها كل شخص.

وتجهز أنظمة المعلومات بالوسائل البيومترية فتسمح بتخزين المعلومات علي جهاز الحاسب الآلي بالتشفير ثم فكه والتحقق من صحة التوقيع البيومتري بمطابقة الخواص والصفات لمستخدم التوقيع مع الصفات والخواص المخزنة علي جهاز الحاسب الآلي[٢]

الفرع الثالث

التصديق الإلكتروني

هو بيانات خاصة بمالك المفتاح العام توضح اسم مالك الشهادة وتاريخ انتهاء الصلاحية للمفتاح العام واسم الجهة المصدرة للشهادة والرقم المسلسل للشهادة والتوقيع الرقمي لمصدرها ويوجد نوعين من شهادات التصديق هم:

شهادات الخادم : التي تسمح لراغبي الدخول للموقع بنقل معلوماتهم الشخصية مثل بطاقات الائتمان والحسابات المصرفية بأمان .

---

[١] المادة رقم (١٩) من قانون التوقيع الإلكتروني المصري رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤

[٢] نجوي أبوهيبة – التوقيع الإلكتروني – دارالنهضة العربية سنة ٢٠٠٢ ص ٥٠ ومابعدها

شهادات شخصية : تسمح لصاحب الموقع من التحقق من أهلية الشخص أوالدخول إلي مواقع محددة بهذه الشهادة وتستخدم أيضا لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني والحصول علي معلومات.

وأنشأ قانون التوقيع الإلكتروني المصري هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات[١] كجهة إشرافية تكون مهامها إصدار التراخيص للجهات التي تقدم خدمات إصدار الشهادات ولها سلطة الرقابة عليها وقد نصت المادة (٤) من **القانون علي اختصاصها كالتالي** :

١- الرقابة علي كل ما يتعلق بالإثبات الإلكتروني وهذا ورد بنص المادة (٣) من القانون سالف الذكر.

٢- ضرورة الترخيص لجهات التصديق وهو ما نصت عليه المادة (١٩) من القانون

٣- تحديد بيانات شهادة التصديق الإلكتروني بدقة وهو ما نصت عليه المادة (٢٠) من اللائحة التنفيذية لذات القانون

٤- الرقابة علي جهات التصديق الأجنبية وقد نصت عليه المادة (٢٢) من اللائحة التنفيذية للقانون.

المطلب الرابع

حماية خصوصية البيانات في العقد

عبر الوسائط الإلكترونية

يجب الحفاظ علي سرية وخصوصية البيانات المعالجة الكترونيا لحماية التعاقد فتتبع النظم المعلوماتية وسائل عديدة لحماية البيانات من اختراق موقعها وسرقتها مما يسبب أضرارا كبيرة للأشخاص[٢] وقد أنشأ القانون الفرنسي جهازا لتلقي البلاغات عن اختراق البيانات وتوقيع العقوبات .

---

[١] المادة (٢) من قانون رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤ المصري

[٢] عبد الفتاح بيومي حجازي – حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت – دار الفكر الجامعي سنة ٢٠٠٦ ص ٢٤٤

وصدر قانون حماية البيانات الشخصية من الإتحاد الأوروبي في عام ٢٠١٦ علي ان يتم تطبيقه علي جميع الجهات والمواقع الإلكترونية في جميع أنحاء العالم التي تتعامل مع مواطني الإتحاد الأوروبي .

كما نصت المادة (٤) من اللائحة إلي منح المستخدم تحكما كاملا في بياناته ولن تتمكن الشركات من الحصول علي أي بيانات من المستخدم بدون موافقته المسبقة بالإضافة إلي حق الحذف والمحو للبيانات .

ويجب إخطار السلطات في خلال ٧٢ ساعة طبقا لنص المادة (٣٣) في حالة فقدان البيانات أو سرقتها أو الوصول إليها دون إذن .

وبالنسبة لمعالجة البيانات الشخصية للخدمات عبر الإنترنت للأطفال أقل من ١٦ عام فيجب موافقة الوالدين وفقا لنص المادة (٨) كما ألزم قانون حماية البيانات الشخصية تعيين مسئول أو جهة لحماية البيانات وهذا ما نصت عليه المادة (٥١) من اللائحة.

ونري ان هذا القانون ضروري في حماية البيانات الشخصية إلي جانب جواز تطبيقه في جميع أنحاء العالم بالنسبة لوسائل التواصل الاجتماعي ومواقع التجارة والتسويق الإلكتروني بالإضافة إلي الغرامات الإدارية في حالات المخالفات من قبل الأشخاص أو الشركات والمقررة بالقانون فحتما سيتجلي دوره في مجال الحماية.

وفي مصر صدر القانون رقم (١٧٥) لسنة ٢٠١٨ لمكافحة جرائم تقنية المعلومات حيث :

ألزمت المادة (٢) منه مقدم الخدمة بحفظ وتخزين السجل المعلوماتى أو أي وسيلة لتقنية المعلومات لمدة ١٨٠ يوم متصلة .

كما ألزمت مقدم الخدمة أن يوفر لمستخدمي الخدمة البيانات والمعلومات الآتية :

١- اسم مقدم الخدمة وعنوانه

٢- عنوان الاتصال الإلكتروني ومعلومات الإيصال بمقدم الخدمة

٣- بيانات الترخيص لتحديد هوية مقدم الخدمة

٤- تحديد الجهة المختصة بالإشراف علي مقدم الخدمة

٥- تحديد أي معلومات يقدر الجهاز أهميتها لحماية مستخدمي الخدمة[١] .

ونص في المادة (٣) علي تطبيق القانون وأحكامه علي من ارتكب الجريمة خارج مصر بشرط أن يكون الفعل معاقبا عليه في الدولة التي وقع فيها تحت أي وصف قانوني.

ونصت المادة (٤) علي مبدأ المعاملة بالمثل لأن أغلب المعاملات الإلكترونية تكون خارج إقليم الدولة فيكون للقانون اعلي فاعلية.

ونصت المادة (٢٥) علي الحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر وبغرامة لا تقل عن خمسين آلف جنيه أو بأحدي العقوبتين علي من يعتدي علي حرمة الحياة الخاصة والمحتوي المعلوماتى غير المشروع.

ونحن نري انه يجب علي المشرع النص علي عقوبة الحبس فقط دون الخيار بين الحبس والغرامة لأنها جريمة ماسة بالحياة الخاصة والحبس أكثر ردعا من الغرامة.

وصدر القانون المصري رقم (١٥١) لسنة ٢٠٢٠ بشأن حماية البيانات الشخصية والذي حدد البيانات ذات الطبيعة الخاصة وهي المتعلقة بالأصل العرقي والأيدولوجيات السياسية .

ونصت المادة (١٥) منه علي عدم جواز جمع البيانات الشخصية أو معالجتها أو الإفصاح أو الإفشاء عنها بأي وسيلة إلا بموافقة الشخص المعني أو في الأحوال المصرح بها قانونا والحصول علي موافقة صريحة من ولي أمر الطفل الذي تتم معالجة بياناته الشخصية وفقا لنص المادة (١٣) من القانون.

وفي المادة ١٧ حظر إجراء أي اتصال الكتروني بغرض التسويق المباشر للشخص المعني بالبيانات إلا بتوافر الشروط الآتية :

١- الحصول علي موافقة الشخص المعني بالبيانات

[١] المادة ٢، الفقرة الثالثة من قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات المصري رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨

٢- أن يوضح الاتصال هوية منشئه ومرسله

٣- وضوح عنوان المرسل بدقة لسهولة الوصول إليه

٤- أن يكون الاتصال الإلكتروني مرسل لأغراض التسويق المباشر

٥- تمكين الشخص المعني بالبيانات من رفض الاتصال الإلكتروني أو العدول عن موافقته علي إرسالها بآليات واضحة وسهلة.

٦- إلزام المرسل لأي اتصال الكتروني بهدف التسويق بالآتي :

أ- أن يكون غرضه التسويقي محدد

ب- عدم الإفصاح ببيانات الاتصال للشخص المعني بالبيانات

ج- الاحتفاظ بسجلات الكترونية تحوي موافقة الشخص المعني بالبيانات وتعديلاتها وما يثبت استمراره بتلقي الاتصال الإلكتروني التسويقي ولمدة ثلاث سنوات من تاريخ آخر إرسال .

ونص القانون علي العقوبات المقررة علي الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون بالحبس والغرامة في المواد (٣٥،٤٨)، ونص أيضا علي إنشاء مركز حماية البيانات الشخصية بهيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات .

ونحن نري انه تتحقق حماية البيانات الشخصية بأعلى كفاءة عند إقرار القانون مع قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات مما يؤدي إلي حماية المتعاقدين عبر الوسائط الإلكترونية والتي كانت تفتقر لهذه الحماية.

المبحث الثاني
الحماية المدنية للمستهلك في مرحلة تنفيذ
العقد عبر الوسائط الإلكترونية

امتدت حماية القانون للمستهلك عبر الوسائط الإلكترونية إلي مرحلة تنفيذ العقد لتشمل حقه في الضمان للعيوب الخفية وضمان التعرض وضمان الاستحقاق وذلك وفقا للقواعد العامة بالإضافة إلي حق المستهلك في العدول عن العقد، **فنقسم هذا المبحث إلي مطلبين كالتالي :**

المطلب الأول : حق المستهلك في الضمان عبر الوسائط الإلكترونية

المطلب الثاني: حق المستهلك في العدول عن العقد عبر الوسائط الإلكترونية

المطلب الأول
حق المستهلك في الضمان عبر الوسائط الإلكترونية

نتناول هذا المطلب من خلال ثلاثة فروع كالتالي :

الفرع الأول : ضمان العيوب الخفية

الفرع الثاني : ضمان سلامة المستهلك من المنتجات المعيبة

الفرع الثالث : حق المستهلك في ضمان عدم التعرض والاستحقاق

الفرع الأول
ضمان العيوب الخفية

يلزم البائع بالضمان إذا لم يتوافر في المبيع وقت التسليم الصفات التي كفل للمشتري وجودها فيه، وإذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو نفعه بحسب الغاية المقصودة مما هو مبين في العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة الشئ أو الغرض الذي أعد له، ويضمن البائع هذا العيب ولو لم يكن عالما بوجوده وفقا لنص المادة (٤٤٧) مدني من القانون المصري .

ونصت المادة (٣) من قانون حماية المستهلك الجديد رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨ علي أن العيب هو كل نقص في قيمة أو منفعة أي من المنتجات بحسب الغاية المقصودة ويؤدي

بالضرورة الي حرمان المستهلك كليا أو جزئيا من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله بما في ذلك النقص الذي ينتج من خطأ في تداول السلعة أو تخزينها، وذلك ما لم يتسبب المستهلك في وقوعه .

فالعيب المؤثر في المبيع هو الذي يصيب المنتج أوالخدمة في المواصفات أو في الخصائص بحيث يجعلهما غير صالحين للهدف المعد من أجله أو يؤدي الي تلف المنتج أو إنقاص قيمته ومنفعته أو تخلف صفة في المبيع التزم المورد للمستهلك وجودها في المبيع[١]، فيؤثر في جودة المبيع أو المنتج وكميته وكفاءته مما يؤدي الي مخالفة ما اتفق عليه مع المستهلك من شروط المنتج أو الخدمة[٢].

والعيب إما أن يكون في تصميم المبيع أو عيب التصنيع أو العيوب الظاهرة في التعليمات والتحذيرات المعيبة[٣]

وهناك شروط يجب توافرها للالتزام بضمان العيوب الخفية في المبيع :

١- أن يكون العيب مؤثرا أو خفيا وقديما

٢- ألا يكون العيب معلوما للمشتري

٣- إثبات المستهلك لوجود العيب في المنتج بكافة طرق الإثبات ولا يطلب منه إثبات مسئولية المورد عن العيب[٤] .

---

[١] أسامة أحمد بدر – ضمانات المشتري في عقد البيع الإلكتروني – دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، ٢٠١١ ، ص ١٠٨

[٢] عامر قاسم أحمد القيسي ، الحماية القانونية للمستهلك – دراسة في القانون المدني والمقارن –دار الثقافة للنشر والتوزيع ٢٠٠٢ ص١٢٦

[٣] خالد ممدوح إبراهيم –إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية – دراسة مقارنة – دار الفكر العربي سنة ٢٠٠٦ ص ٢٤٤

[٤] عدنان إبراهيم سرحان ، نوري حمد خاطر ، شرح القانون المدني – مصادر الحقوق الشخصية والإلتزامات – دار الثقافة – عمان – ط١ – الإصدار الثالث – ص ٣٢٠

ونري ان المستهلك لا يعاين المبيع الا من خلال شاشة الحاسب الآلي أو المحمول فلا يتمكن من معاينة المبيع معاينة تامة لذلك لا يشترط في العيب أن يكون خفيا في البيع عبر الوسائط الإلكترونية .

وقد أقر القضاء الفرنسي بأن البائع المحترف يتعهد بتسليم المنتج خاليا من كل عيب ومن كل نقص أو قصور في صناعته مما يكون من شأنه خلق المخاطر سواء للأشخاص أو للأشياء[١] .

وقضت محمكة النقض الفرنسية بأن للمستهلك أن يسترد الثمن مع القيام برد الشئ بمقتضي دعوي الفسخ لأنه لايملك حق العدول عن عقد الخدمات الإلكترونية حيث أنه بمجرد بثها الكترونيا الي الحاسب الشخصي له اكتشف وجود فيروس ينقص من قيمتها مما يستوجب مساءلة الناشر علي أساس ضمانه بعدم وجود عيوب خفية في المبيع[٢].

ويبقي حق رفع دعوي ضمان العيب الخفي قائما لمدة سنتين يبدأ في حسابها من تاريخ اكتشاف العيب وفقا لنص المادة (١٦٤٨) من القانون الفرنسي.

وتسقط بالتقادم دعوي الضمان اذا أنقضت سنة من وقت التسليم ولو لم يكتشف المشتري العيب بعد ذلك ما لم يقبل البائع أن يلتزم بالضمان لمدة أطول، ولا يجوز للبائع التمسك بالسنة لتمام التقادم اذا ثبت انه تعمد إخفاء العيب غشا منه طبقا لنص المادة (٤٥٢) من القانون المدني المصري[٣].

الفرع الثاني

ضمانات سلامة المستهلك من المنتجات المعيبة

نصت المادة (١٩) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١لسنة ٢٠١٨ علي التزامات المورد في ضمان العيوب محققة الوقوع وهي كالتالي :

---

(١) V.cass.Civ.Ire 20 Mars 1989, D.1989 p.581, note MALAURIE

(٢) V.com .25/11/1997, droit de L informatique et des telecoms,1998,1.

(٣) أسامة أحمد بدر – ضمانات المشتري في عقد البيع الإلكتروني ، مرجع سابق ص١١١

١- إخطار الجهاز في مدة أقصاها سبعة أيام بوجود عيب في المنتج وبأضراره المحتملة .

٢- يبلغ الجهاز فور اكتشاف العيب أو العلم به اذا كان مرتبطا بصحة المستهلك أو سلامته

٣- يعلن المورد توقفه فورا عن إنتاج المنتج أو التعامل معه فور الوقوف علي العيب

٤- تحذير المستهلكين بعدم استخدام المنتج وذلك بالنشر في وسائل الإعلام المختلفة

٥- الا يعاود المورد الإنتاج او التعامل مرة أخري علي المنتج الا بعد موافقة الجهاز وسحب المنتج من السوق وإعدامه فورا وأن يتحمل المسئولية عن الخسائر والأضرار التي سببها للموزعين والمستهلكين .

وبالنسبة لضمان العيوب محتملة الوقوع نصت المادة (٢٠) من القانون المذكور علي التزام المورد طول فترة الضمان بجودة المنتج محل التعاقد وسلامته وتوافر المواصفات التي تم التعاقد بناء عليها واذا كان العيب ناشئا عن سوء الاستخدام فيكون مسئولية المستهلك.

ونصت المادة (٢٢) علي التزام المورد بضمان السلع المعمرة ضد العيوب لمدة عامين علي الأقل من تاريخ استلام المستهلك للسلعة مع عدم الإخلال بأي ضمانات او شروط قانونية او اتفاقية أفضل للمستهلك وتختلف المدة حسب نوع السلعة .

ويشمل الضمان أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية وتحمل نفقات انتقال الفنيين ونفقات نقل المنتج للإصلاح من مقر المستهلك إلي مقر الشركة أو مركز الصيانه وإعادته إلي مقر المستهلك بعد الإصلاح وأيضا نفقات التركيب والتشغيل وفقا لنص المادة (٢٤) من القانون .

ويلتزم المورد بإصلاح العيب أو استبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أي تكلفة إضافية علي المستهلك، وللمستهلك الحق في استبدال او إعادة السلعة واسترداد قيمتها إذا ظهر بها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات او الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله

وذلك خلال ثلاثين يوما من تسلم السلعة ويلتزم المورد باستبدالها أو استردادها مع رد قيمتها طبقا لنص المادة (٢١) من القانون.

وإذا لم يقم المورد بإصلاح المنتج التزم باستبدال السلعة بآخري جديدة من ذات النوع والمواصفات أو رد قيمتها وفقا لنص المادة (٢٣) من القانون.

أما في حالة تكرار العيب أكثر من مرتين خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك للمنتج فيلتزم المورد باستبدال السلعة بأخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات دون اي تكلفة علي المستهلك أو استردادها مع رد قيمتها طبقا لنص المادة (٢٤) من القانون .

ويلتزم مورد الخدمة برد مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها الي المستهلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقا لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري وتنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف طبقا لنص المادة (٢٥) من القانون.

يكون كلا من الموزع او البائع مسئول عن كل ضرر يلحقه او يحدثه المنتج اذا ثبت أن الضرر نشأ بسبب عيب يرجع الي طريقة إعداده للاستهلاك أو حفظه أو تعبئته او تداوله أو عرضه ومسئولية الموردين تضامنية .

وبالرغم من انه لا توجد علاقة تربط بين المنتج والمستهلك فإن المستهلك يستطيع الرجوع علي المنتج اوالمورد وفقا للمسئولية التقصيرية لإخلال المنتج بالإلتزام بالسلامة[١] ولا تقبل قرينة الإخلال بالسلامة اثبات العكس فيتعين علي المنتج اثبات أن وقوع الضرر يرجع لسبب أجنبي ، ويستطيع المستهلك الرجوع علي التاجر أو المورد وفقا لأحكام المسئولية العقدية[٢].

ونحن نري ان القانون وسع في مسئولية المورد عن المنتجات والخدمات التي بها عيوب وذلك لمصلحة المستهلك فإذا وقع فعل ضار ولو غير عمدي من المورد يكون من حق المستهلك المطالبة بالتعويض حتي وان لم يحدث ضرر لان التزام المورد في انتفاع المستهلك

---

[١] عامر قاسم احمد قيسي– المرجع السابق ص ١٨٩ وما بعدها

[٢] بشار طلال المومني – مشكلات التعاقد عبر الانترنت – دار الكتاب الحديث –الاردن –سنة ٢٠٠٤ ص ٢٢١

بالمبيع هو التزام بتحقيق نتيجة، والقضاء الفرنسي افترض علم البائع المحترف بالعيب بصورة قاطعة والزمه بتعويض الأضرار التي تندرج تحت العيب الخفي سواء متوقعة أو غير متوقعة نظرا لفعله المسبب لتلك الأضرار[١].

الفرع الثالث

حق المستهلك في ضمان عدم التعرض والإستحقاق

يعرف ضمان التعرض بأنه ضمان البائع كل فعل صادر منه أو من غيره ويكون من شأنه المساس بحق المشتري في التمتع بملكية المبيع كله أو بعضه[٢] وضمان التعرض الشخصي يلتزم به البائع بالإمتناع عن أي فعل يمنع انتفاع المشتري بالمبيع ويشمل الضمان كل عمل مادي وكل تصرف قانوني يصدر منه[٣] ويقوم المشتري برفع دعوي لإخلال البائع بإلتزامه العقدي (الإلتزام بضمان التعرض والإستحقاق) هذا بالنسبة للتعرض المادي أما التعرض القانوني يتمثل في إدعاء البائع ان له حقا في المبيع في مواجهة المشتري .

ويضمن أيضا البائع التعرض الصادر من الغير للمشتري في الإنتفاع بالمبيع كليا أو جزئيا[٤] ويكون البائع ملتزما بدفع ذلك التعرض ويكون تنفيذه لهذا الإلتزام عينيا ، وفي حالة استحقاق المبيع للغير فالبائع يلتزم بتعويض المشتري، واذا أخطر المشتري البائع بدعوي الإستحقاق فتدخل البائع في الدعوي ولم ينجح في دفع دعوي التعرض فيرجع عليه المشتري بضمان الإستحقاق وفقا لنص المادة (٤٣٩) من القانون المدني المصري والمادة (١٦٢٦) من القانون المدني الفرنسي.

---

[١] أسامة أحمد بدر – ضمان مخاطر المنتجات الطبية – دار الكتب القانونية – ط٢ سنة ٢٠٠٥ ص ٢١٩ وما بعدها

[٢] علي هادي عبيدي – العقود المسماه البيع والإيجار وقانون المالكين والمستأجرين – دار الثقافة – الأردن سنة ٢٠٠٩ ص ١١٠

[٣] بشار طلال المومني – مرجع سابق ص ١٥٧

[٤] خالد ممدوح إبراهيم – مرجع سابق ص٢٣١

ونحن نري انه يجب علي المشرع وضع معايير وضوابط لحماية المستهلك من خلال وزارة الصحة وذلك بحظر بيع الأدوية والعقاقير عبر الوسائط الإلكترونية والتي تمثل خطورة بالغة علي صحة وسلامة المستهلك مثل أدوية وعقاقير التخسيس وإنقاص الوزن وأدوية علاج العقم والصلع وغيره.

ولكي يضمن البائع أو المورد تعرض الغير للمشتري في إنتفاعه بالمبيع يجب توافر الشروط الآتية :

١- يجب أن يكون التعرض قانونيا ويستند الي حق قانوني يدعيه الغير علي المبيع.
٢- يجب أن يكون حق الغير ثابتا له وقت البيع أونشأ بفعل البائع بعد البيع.
٣- يجب أن يكون التعرض حالا متحقق الوجود وليس إحتماليا. [١]

وبالنسبة لضمان التعرض والإستحقاق علي العقد عبر الوسائط الإلكترونية وفقا للقواعد العامة يتبين أن التعرض قد يكون ماديا صادرا من البائع أو المورد مثل إدخال فيروس في برنامج الحاسوب المباع والذي يدمرالنظام المعلوماتي للجهاز عند التشغيل كليا أو جزئيا[٢].

ولا يوجد سواء في العقد أو القانون ما يبرر هذا التعرض[٣] ، والتعرض في التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية غير ملموس أو غير مادي بل يعد تعرض معنوي غير ملموس.

وبالنسبة للتعرض القانوني للإنتفاع في المبيع كحالة شراء برنامج حاسوب لم يكن للبائع سوي حق إستعماله دون إستغلاله[٤].

---

[١] نبيل إبراهيم سعد – ملامح حماية المستهلك في مجال الإئتمان في القانون الفرنسي _ بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك _ جامعة الإمارات العربية المتحدة ص ٢٥٠ ومابعدها

[٢] خالد ممدوح إبراهيم _ إبرام العقد عبرالوسائط الإلكترونية ، مرجع سابقً ٢٣٣

[٣] عبد الفتاح بيومي حجازي _ مرجع سابق ص ١٤٣

[٤] خالد ممدوح إبراهيم – مرجع سابق ص ٢٣٣

المطلب الثاني

حق المستهلك في العدول عن العقد عبر الوسائط الإلكترونية

يعتبر حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني من أهم مظاهر الحماية التي يكفلها القانون وذلك للأسباب الآتية :

١- المستهلك يفتقد الي معاينة المبيع والتحقق من جودة وكفاءة السلعة والخدمة إلا بالتسليم .

٢- ضعف خبرة المستهلك فقد يلجأ لشراء ما لا يتوافق مع إحتياجاته ورغباته واهتماماته[١]

٣- إحتراف المنتج أو المورد الذي يستخدم أساليب الضغط والإغراء لإقناع المستهلك بشراء السلعة التي يعرضها.

٤- رغبة المشرع في ضمان رضا المستهلك والمعبر عنه بإرادة صحيحة وواعية[٢].

٥- القواعد العامة تحمي في حالات الإكراه أو الغلط أو التدليس أو الغبن الفاحش أو وجود عيب في المبيع وحق المستهلك في العدول عن العقد مقرر له حتي لو لم يشوب رضاه أي عيب من عيوب الإرادة وذلك بموجب التشريعات ولكن هذا الضمان مدته محددة بالقانون .

وحق العدول عن العقد يعد استثناء من الاصل العام لان العقد شريعة المتعاقدين لايجوز نقضه ولاتعديله الا بإتفاق الطرفين والإستثناء قرر بالقانون بإعتبار ان العقد يتم في مراحل متعاقبة ولم ينعقد في اللحظة المتمثلة بلحظة قبول المستهلك بل من خلال تصرفين يقوم بهما المستهلك.

أولهما قبوله للمستهلك **والثاني** تأكيد قبوله فإذا لم يؤكد قبوله بالعقد وعدل عن موافقته فإن ذلك يحول دون تمام تكوين العقد وذلك وفقا لنص المادة (٣٨) من القانون رقم (١٨١)

---

[١] أيمن مساعدة – علاء خصاونة- خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة – مجلة الشريعة والقانون العدد ٤٦ أبريل ٢٠١١ ص ١٦٨

[٢] أحمد الزقرد – حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التليفزيون – بحث منشور في مجلة الحقوق جامعة الكويت السنة التاسعة عشر العدد الثالث سنة ١٩٩٥

لسنة ٢٠١٨ والتي جاء بها أنه اذا أبدي المستهلك قبوله للتعاقد عن بعد وجب أن يتم تأكيد موافقته وأن يتاح له الحق في تصحيح طلبه او تعديله خلال سبعة أيام عمل من القبول ويتم ذلك برسالة علي البريد الإلكتروني أوأي وسيط الكتروني آخر قابل للحفظ والتخزين، والمستهلك غير مطالب بإبداء أسباب العدول عن العقد ، وهذا العدول قرر القانون له مدة محددة وذلك لإستقرار المعاملات وتعلق الإستثناء بالنظام العام، ولا يجوز للمستهلك النزول عنه ويقع باطلا أي شرط يقضي بغير ذلك. [١]

وقد تقرر حق العدول عن العقد للمستهلك عبر الوسائط الإلكترونية في القانون الفرنسي حيث صدر قانون الإستهلاك الفرنسي رقم (٩٤٩) لسنة ١٩٩٣ وبالمرسوم ٧٤١ لسنة ٢٠٠١ الصادر بتاريخ ٢٠٠١/٨/٢٣ فنصت المادة (١٢١-٢٦) منه بأنه يحق للمشتري في كل عملية بيع عن بعد إعادة المنتج خلال سبعة أيام تبدأ من تاريخ تسلمه سواء لإستبداله أو لإسترداد ثمنه دون مسئولية أو نفقات فيماعدا تكاليف الرد، ونصت أيضا المادة (١٢١-٢٠) بأن يكون للمستهلك الحق في الرجوع دون بيان الأسباب أو توقيع الجزاءات بإستثناء مقابل الرد وتختلف مدة العدول عن العقد بحسب محله (سلعة أم خدمة) فإذا كان محل العقد سلعة فإن المهلة تبدأ في السريان من الوقت الذي يتم فيه تسليم السلعة للمستهلك خلال سبعة أيام أما إذا كان محل العقد خدمة فإن المهلة تبدأ في السريان منذ الوقت الذي يتم فيه العقد أي من لحظة قبول المستهلك لإيجاب المهني.

وقد جاء بالقانون المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ بشأن حماية المستهلك الآتي :

أ- ألزم المورد قبل إبرام العقد عن بعد بأن يمد المستهلك بأحكام الرجوع في العقد وخاصة المدة التي يجوز خلالها للمستهلك الرجوع فيه (مادة ٩/٣٧) من القانون

ب- يحق للمستهلك الذي يتعاقد عن بعد الرجوع في العقد خلال أربعة عشر يوما من استلامه السلعة.

---

[١] عبدالله ذيب محمود – حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا – جامعة النجاح الوطنية – فلسطين – دراسة مقارنة – دار الثقافة والدار العلمية الدولية عام ٢٠١٢ ص ١٢٧

ج- ألزم القانون المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك بذات طريقة دفعه مالم يتفق علي طريقة أخري للرد خلال مدة لا تجاوز سبعة أيام من تاريخ إعادة المنتج بالنسبة للسلع ومن تاريخ التعاقد بالنسبة للخدمات علي أن يتحمل المستهلك نفقات الشحن وإعادة المنتج ما لم ينص العقد علي غير ذلك.

د- اذا تأخر المورد في تسليم المنتج عن التاريخ المتفق عليه أو لم يسلمه خلال ثلاثين يوما اذا لم يكن قد اتفق علي تاريخ التسليم يكون للمستهلك حق الرجوع في التعاقد دون أي نفقات خلال أربعة عشر يوما من تاريخ التأخير أومن تاريخ الإستلام أيهما أطول علي أن يخطر المورد بذلك وفي هذه الحالة يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك فور إخطاره بالرجوع عن التعاقد وفقا للطريقة والمدة سالفة الذكر.

وقد يسقط حق المستهلك في العدول عن العقد في الحالات الآتية :

١- اذا انتفع بالخدمة انتفاعا كليا قبل إنقضاء المهلة المحددة للحق في العدول.

٢- اذا كانت السلعة قد صنعت بناء علي طلبة او وفقا لمواصفات قد حددها

٣- اذا كان الإتفاق يتضمن شرائط فيديو أو إسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية أو مطبوعات قام المستهلك بنزع غلافها .

٤- اذا حدث عيب في السلعة لسوء حيازتها من المستهلك

٥- اذا تعارض طلب العدول مع طبيعة المنتج أو خالف العرف التجاري أويعد تعسفا من جانب المستهلك في ممارسته لحق العدول.

ونحن نري انه يجب علي المشرع النص علي حق العدول عن العقد بالنسبة للخدمة مثل نصه عليه بالنسبة للسلعة وذلك لأنه نص علي حق المستهلك في العدول عن العقد للسلع والمنتجات خلال أربعة عشر يوما ولم ينص علي حق المستهلك في العدول عن الخدمة بالرغم من نصه بذات القانون بإلزام المورد برد المبلغ للمستهلك خلال مدة لاتجاوز سبعة أيام من تاريخ إعادة

المنتج بالنسبة للسلعة ومن تاريخ التعاقد بالنسبة للخدمة، فكان الأجدر النص أولا علي جواز العدول عن الخدمة خلال أربعة عشر يوما من تاريخ التعاقد.

وقد نص المشرع المصري علي جزاء إخلال المورد برد الثمن للمستهلك عن بعد في حالة حدوث خلاف بينهما في تطبيق القانون يحال الأمر الي الجهاز ليصدر قرارا ملزما في هذا الشأن وله أن يصدر قرارا بإستبدال السلعة أو رد قيمتها بسعر شرائها من تاريخ تقديم الشكوي من جانب المستهلك مضافا اليه العائد المقرر وفقا للسعر المعلن من البنك المركزي أو برد القيمة السوقية للسلعة وفقا لضوابط اللائحة التنفيذية للقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ وتكون قرارات الجهاز نهائية والطعن عليها أمام محكمة القضاء الإداري .

والمشرع الفرنسي يعتبر رفض البائع رد المبالغ التي دفعها المستهلك عند ممارسته لحقه في العدول جريمة يتم التحقيق فيها من قبل جهات التحقيق وحددت عقوبتها بالحبس لمدة ستة أشهر وغرامة قدرها ٧٥٠٠ يورو[١] ويمكن للمستهلك إستعمال حقه في العدول عن العقد اذا التزم بدفع الثمن والمدة المحددة بالقانون ورد المبيع بالحالة التي كان عليها وقت التسليم والمحافظة علي المبيع وبذل عناية الرجل المعتاد ودفع مصاريف ونفقات إعادة الشحن أو حسب إتفاق المتعاقدين علي تحمل النفقات.

ولايجوز للمستهلك العدول عن العقد في الحالات الآتية :

١- اذا طلب توفير الخدمة قبل إنتهاء أجل العدول عن الشراء ووفرها له المورد.

٢- اذا كانت منتجات شخصية ولا يمكن إعادة إرسالها أو كونها قابلة للتلف لإنتهاء مدة صلاحيتها.

٣- اذا نزع المستهلك الأختام عن التسجيلات السمعية أوالبصرية أو البرمجة.

٤- شراء الصحف والمجلات[٢]

وبالرغم من أن المستهلك لا يتمكن من العدول عن العقد في الحالات السابقة إلا انه يستطيع ذلك في حالة وجود عيب في السلعة أو الخدمة.

---

[١] خالد عبد المنعم ابراهيم – حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني – دراسة مقارنة – رسالة دكتوراة – جامعة عين شمس سنة ٢٠١١ ص ٧٢٩

[٢] محمد سعد محمد خليفة – البيع عبر الإنترنت وحماية المستهلك في ضوء قانون المعاملات الإلكترونية البحريني – مجلة الحقوق بكلية الحقوق – البحرين –سنة ٢٠٠٨ ، المجلد الخامس

المبحث الثالث

المسئولية المدنية العقدية الناشئة عن إخلال المورد بإلتزاماته

يترتب علي مخالفة شروط العقد المسئولية المدنية وهي عقدية وتقصيرية، وفي المسئولية العقدية يتم تعويض الضرر نتيجة الإخلال بإلتزامات العقد فالعقد يكون مبرما مسبقا قبل حدوث الضرر وفي المسئولية العقدية يقتصر التعويض علي الأضرار المتوقعة دون الأضرار الغير متوقعة بإستثناء حالتي الغش والخطأ الجسيم، ويجوز في المسئولية العقدية الإتفاق علي إعفاء أحد الأطراف من المسئولية المترتبة علي عدم تنفيذ التزامه العقدي بإستثناء حالتي الغش والخطأ الجسيم ولايستحق التعويض في المسئولية العقدية بعد إعذار الدائن للمدين[١] واذا نتج عن الفعل مسئولية عقدية ومسئولية تقصيرية فلا يجوز الخيرة بين المسئوليتين إلا إذا كان عدم تنفيذ الإلتزام سببه غش أوخطأ جسيم نتيجة الإخلال بإلتزام قانوني[٢]

وسوف نتناول هذا المبحث في ثلاثة مطالب كالتالي :

المطلب الأول : التعريف بالمسئولية المدنية العقدية

المطلب الثاني : النظام القانوني والقضائي لحل المنازعات الإلكترونية

المطلب الثالث : دعوي المسئولية المدنية العقدية الناشئة عن الإخلال بالعقد عبر الوسائط الإلكترونية

---

[١] محمد علي عمران ، مرجع سابق ، ص ١٧٤-١٩٩

[٢] Lalou Henri : Traite de La Responsabilite civile , 4e., Dalloz, Paris , 1949, p.12

المطلب الأول

التعريف بالمسئولية المدنية العقدية

تقوم المسئولية العقدية في حالة إخلال أحد طرفي العقد بإلتزاماته واستحالة التنفيذ العيني[١] وبالمسئولية العقدية يثبت حق المضرور في التعويض ،وجبر الضرر وذلك من خلال رفعه للدعوي المدنية .

أركان المسئولية العقدية:

أولا : الخطأ العقدي

وهو إنحراف في سلوك المدين في التزامه العقدي عن سلوك الرجل المعتاد اذا وجد في نفس الظروف، ومثال ذلك مسئولية المورد العقدية عن العيب حيث يلتزم بضمان العيوب الخفية فقضت محكمة النقض المصرية ان عدم تنفيذ المدين لإلتزامه التعاقدي خطأ يرتب مسئولية[٢] وبذلك تطبق القواعد العامة للعقود عبر الوسائط الإلكترونية ويكون هناك إخلال بالإلتزام الإلكتروني اذا كان التنفيذ معيبا ومثال ذلك عقود برامج الحاسب الآلي والغير متفقة مع الغرض من التعاقد أو التي لم تتوافر بها المواصفات المتق عليها بالعقد[٣]

ثانيا : الضرر

لابد من توافر الضرر لقيام المسئولية ويعرف بأنه الأذي الذي يصيب الإنسان فيسبب له خسارة مالية في أمواله بالإنتقاص منها أو نقص الإنتفاع بها أو زوال بعض أوصافها فتقل قيمتها ممايؤدي الي حدوث الضرر[٤] .

والضرر ثلاثة أنواع :

---

[١] العربي بلحاج – النظرية العامة للإلتزامات في القانون المدني الجزائري الجزء الأول _ ديوان المطبوعات الجامعية – الجزائر ١٩٩٩ ص٢٦٤ ومابعدها

[٢] نقض مدني رقم ٣٣٨ سنة ٦٧ق– جلسة ١٩٩٨/٥/٢٨

[٣] محمد حسين منصور – المسئولية الإلكترونية – دار الجامعة الجديدة سنة ٢٠٠٣ ص ٨٤ وما بعدها

[٤] فلاح فهد العجمي – الحماية المدنية للمستهلك في العقد عبر الوسائط الإلكترونية – رسالة ماجستير – جامعة الشرق الأوسط – الأردن سنة ٢٠١١ ص١١٦

١ – الضرر المادي:

هو الضرر الذي يصيب الشخص في أمواله[١] ويحدث نتيجة الإخلال بالإلتزامات العقدية.

٢– الضرر الجسدي :

وهو الأذي الذي يصيب الشخص في جسمه

٣ – الضرر المعنوي :

ويسمي أيضا الضرر الأدبي وهو يمس الشخص في مشاعره أو أحاسيسه أو شرفه أو عرضه أو إعتباره وغالبا يحدث في المسئولية التقصيرية ويحدث نتيجة إخلال المدين بإلتزامه العقدي في المسئولية العقدية فقد يلحق الدائن بضرر معنوي[٢] ومثال لذلك تعاقد المستهلك مع المورد علي برنامج في الحاسب الآلي حيث يلتزم المورد بتسليمه سليما وخاليا من العيوب مع ضمان صلاحيته فإذا اكتشف المستهلك وجود فيروس عند إستخدامه ودمر له جميع المعلومات مما الحق به ضررا ماديا فمن حقه الرجوع علي المورد ومطالبته بالتعويض عن الضرر الذي لحق به إستنادا الي أحكام المسئولية العقدية[٣].

ثالثا: علاقة السببية بين الخطأ والضرر:

يجب وجود علاقة بين الخطأ والضرر لقيام المسئولية العقدية حيث أخل المورد بإلتزامه العقدي مما الحق المستهلك بضرر مما يتطلب تعويضه، ولقاضي الموضوع السلطة التقديرية في إستخلاص الخطأ وعلاقة السببية بينه وبين الضرر لقيام المسئولية[٤] .

والمسئولية في العقد المبرم عبر الوسائط الإلكترونية مسئولية عقدية ولامجال هنا للمسئولية التقصيرية .

---

[١] عدنان إبراهيم – نوري حمد خاطر– مرجع سابق ص ٣١٣

[٢] عبد الرزاق السنهوري ، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد ، الجزء الأول ص ٩٣٠، مصادر الإلتزام – المجلد الأول ، دار الشروق ، ٢٠١٤

[٣] نضال سليم برهم ، أحكام عقود التجارة الإلكترونية _ رسالة ماجستير – جامعة عمان العربية سنة ٢٠٠٣ ص ١٦٤

[٤] السيد محمد السيد عمران ، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد – الدار الجامعية – سنة ٢٠٠٣ ص ٢١٣

المطلب الثاني

النظام القانوني والقضائي لحل المنازعات عبر الوسائط الإلكترونية

نتناول هذا المطلب من خلال فرعين كالتالي :

الفرع الأول : القانون الواجب التطبيق في العقود عبر الوسائط الإلكترونية

الفرع الثاني : المحكمة المختصة بالفصل في منازعات العقود عبر الوسائط الإلكترونية

الفرع الأول

القانون الواجب التطبيق في العقود عبر الوسائط الإلكترونية

تخضع العقود المبرمة عبر الوسائط الإلكترونية لقاعدة التنازع التقليدية في العقود الدولية التقليدية فيما يتعلق بتحديد القانون الواجب التطبيق والتي تتمثل في حرية المتعاقدين في إختيار القانون الواجب التطبيق بإتفاقهم وقد تثور المشكلة في حالة عدم إتفاق الطرفين علي القانون الواجب التطبيق :

أولا : إتفاق الطرفين علي القانون الواجب التطبيق :

لا تثور أي مشكلة عندما تكون إرادة المتعاقدين صريحة وذلك بالإتفاق علي القانون الواجب التطبيق وإنما تكمن المشكلة عندما تكون الإرادة ضمنية تستخلص من نصوص العقد بتبين إتجاه ارادة الطرفين نحو تطبيق قانون ما دون النص عليه صراحة، وكما في العقود التقليدية يستخلص القاضي هذه الإرادة من ظروف الحال، وقد نصت المادة (١٩) من القانون المدني المصري علي أنه يسري علي الإلتزامات التعاقدية قانون الدولة التي يوجد فيها الموطن المشترك للمتعاقدين وإذا إختلفا في الموطن سري قانون الدولة المبرم فيها العقد هذا مالم يتفق المتعاقدين أو يتبين من الظروف أن قانونا آخر هو الذي يراد تطبيقه.

فاهتمت المنظمات الدولية بإعداد قواعد استرشادية للتعاقد عبر الوسائط الإلكترونية ومن أهمها:

١- قواعد لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي وهي قواعد موحدة ومجموعة من النصوص والقواعد العامة في التجارة الدولية والمعاملات الإلكترونية.

٢- قواعد اللجنة البحرية الدولية المنعقدة في عام ١٩٩٠ والمتعلقة بمستندات الشحن الإلكترونية[١].

ونري انه يجب وجود قضاء إفتراضي ينعقد عبر الوسائط الإلكترونية لحل المنازعات المتعلقة بها وعلي الأنظمة القانونية إقرار حماية المستهلك بمواجهة الممارسات المعادية للإستخدام الإلكتروني وهذا ما دعت اليه اتفاقية الجات عام ١٩٩٤ المتعلقة بحماية الملكية الفكرية [٢].

ثانيا: عدم إتفاق الأطراف علي القانون الواجب التطبيق :

يري بعض الفقه انه في هذه الحالة يطبق القانون الذي ينظم العقد بقانون دولة محل إبرامه أو تنفيذه أو جنسية المتعاقدين أو موطنهما المشترك .

ويري المشرع المصري أن العقود محكومة بقانون الدولة التي يوجد بها الموطن المشترك للمتعاقدين اذا اتحدا موطنا أما اذا اختلفا موطنا سري قانون الدولة التي تم فيها العقد وذلك وفقا لما نصت عليه المادة (١/١٩) من القانون المصري.

وتوجد معايير مرنة لتحديد القانون الواجب التطبيق وهي كالتالي :

١- معيار قانون الدولة الأكثر صلة بالعقد (نظرية توطين العقد) :

نصت إتفاقية روما عام ١٩٨٠ في المادة الرابعة في الفقرة الأولي علي انه عند عدم إختيار المتعاقدين للقانون الواجب التطبيق يخضع العقد لقانون الدولة التي يرتبط بها بأكثر

---

[١] محمد السيد عرفة- التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت مفهومها والقاعدة القانونية التي تحكمها ومدي حجية المخرجات في الإثبات ، بحث مقدم الي مؤتمر القانون والكمبيوتر – كلية الشريعة والقانون – جامعة الإمارات العربية المتحدة سنة ٢٠٠٠ ص٣

[٢] ابراهيم احمد ابراهيم – منع وتسوية النزاع لإتفاقية منظمة التجارة العالمية المتعلقة بالملكية الفكرية – مركز تحكيم حقوق عين شمس ص١٠

الروابط صلة ويتولي القاضي تحديد ذلك بإستخلاص العنصر الجوهري من بين العناصر المحيطة بالعقد[١]، مع مراعاة أحكام الفقرة الخامسة من هذه المادة الرابعة يفترض ان العقد يرتبط بأوثق صلة بالدولة التي يوجد بها وقت إنعقاده محل الإقامة المعتاد للمتعاقد المدين بالأداء المميز أو مركز إدارته الرئيسي، واذا تعلق العقد بالنشاط التجاري أو المهني لذلك الطرف فإن الدولة الأوثق صلة بالعقد هي التي يوجد بها المكان الرئيسي للعمل،أما اذا تبين من نصوص العقد بأن الأداء المميز يجب أن يقدم من الفرع فإن الدولة الأوثق صلة بالعقد هي الدولة التي توجبها تلك المؤسسة .

ونري أن العقود التي تبرم عبر الوسائط الإلكترونية لا يمكن تركيزها في إقليم دولة معينة لأنها تتصل أثناء إبرامها بجميع دول العالم وفقا للطابع العام لشبكة الإنترنت فهي لاتخضع لسيادة دولة معينة لكي يتم تطبيق قانونها حيث ان تنفيذ العقد يتم في بيئة غير ملموسة من خلال النظم المعلوماتية والمواقع الإلكترونية لا تعتمد علي المكان كأساس جوهري لقيامها مما يصعب تحديد مكان العقد.

٢- معيار فكرة الأداء المميز في العقد :

يعني معرفة الطرف المتعاقد صاحب الأداء المميز أي الذي يمثل الوظيفة الرئيسية في العقد ، ففي العقود الإلكترونية يكون أداء المستهلك عارض في العقد قاصرا علي دفع مبلغ مالي أما المهني او المورد فأدائه مميزا ويقع ضمن وظيفته الأساسية فالقانون الواجب التطبيق يمس هذه الوظيفة وليس صحيحا إخضاع كل تعاقد يبرمه الي قانون مختلف[٢]

---

[١] سلام فارس عرب – وسائل معالجة إختلال توازن العقود الدولية في قانون التجارة الدولية – دار النهضة العربية سنة١٩٩٨ ص ٢٨٣

[٢] هشام علي صادق – القانون الواجب التطبيق علي عقود التجارة الدولية – دراسة تحليلية ومقارنة للإتجاهات الحديثة في التشريعات الداخلية والإتفاقات الدولية وأحكام القضاء والمحكمين وتوصيات مجمع القانون الدولي – منشأة المعارف – الأسكندرية سنة ١٩٩٥ ص ٤٧٢

وأكدت محكمة النقض الفرنسية أن القانون الواجب التطبيق هو قانون المكان الذي يقوم فيه المدين بالأداء المميز، والأداء المميز في عقد البيع هو إلتزام المورد بتسليم المبيع الي المستهلك.

ومنحت اتفاقية روما السيادة لقانون دولة محل الإقامة المعتادة للمستهلك ويتم إستبعاد قانون الإدارة اذا لم يحقق حماية للمستهلك .

وهناك حالات ذكرت حصرا بهذه الإتفاقية هي كالتالي :

الحالة الأولي:

جاء بها حالات البيوع بالموطن والبيوع بالمراسلة والبيوع التي تتم عبر الدعاية في دولة الإقامة المعتادة للمستهلك وتتحقق حمايته بقانون دولة الإقامة المعتادة اذا تعسف المورد في إختيار قانون أقل حماية له من قانون محل إقامته المعتادة ويمكن تطبيق هذه الحالة في التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية .

الحالة الثانية:

حالة قيام المستهلك بالتعاقد عن طريق ممثل أو فرع شركة أجنبية يتبع الأخير دون إشتراط قيام المتعاقد معه بدعاية لجذبه أو تواجد مقر رئيسي لإدارة نشاطه في دولة محل الإقامة المعتادة للمستهلك. [١]

الحالة الثالثة:

عقد بيع البضائع أو عقد بيع الرحلات فينظم البائع رحلة معينة خارج دولة مكان الإقامة للمستهلك لتحفيزه علي شراء منتجات معينة.

ونري أن الحالات السابقة يتم إعمالها عند تحديد القانون الواجب التطبيق علي تعاملات المستهلك في التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية ويمكن الإستعانة بها لسد النقص التشريعي والتنظيمي .

---

[١] عبد الحكيم مصطفي عبد الرحمن– حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص – دار النهضة العربية ط١ سنة ١٩٩٧ ص ٢٩ بند ٢٣

الفرع الثاني

المحكمة المختصة بالفصل في منازعات العقود عبر الوسائط الإلكترونية

يتفق المتعاقدين في العقد عبر الوسائط الإلكترونية علي المحكمة التي تفصل في المنازعات الناشئة[١] وتختص المحاكم المصرية بالفصل في الدعوي حتي ولو لم تكن داخلة في إختصاصها اذا قبل الخصوم ولايتها صراحة أو ضمنا ، لكن قد تنشأ مشكلة تنفيذ الحكم إذا كان الطرف الثاني ينتمي الي دولة أجنبية فيجب الإستعانة بالسلطات الأجنبية حيث لا تملك المحكمة السلطة القضائية لتنفيذ الحكم في دولة أجنبية، فالعبرة بالمكان الذي علم فيه الموجب بالقبول مالم يتفق طرفي العقد أو يوجد نص يقضي بغير ذلك طبقا لنص المادة (٩٧) من القانون المدني المصري ، فكل طرف في بلد لكن يجوز إقتران القبول بالإيجاب في أي لحظة وذلك لعرض المبيع علي شاشة الحاسب الآلي عبر شبكة الإنترنت .

فنري أن العقود المبرمة عبر الوسائط الإلكترونية تخضع للقواعد العامة بالنسبة للإختصاص القضائي الدولي بمنازعتها حيث تختص بنظرها محكمة موطن أو محل إقامة المدعي عليه أو محكمة إبرام العقد أو محكمة تنفيذ العقد أو المحكمة التي يتم الإتفاق علي إختصاصها[٢].

المطلب الثالث

دعوي المسئولية المدنية العقدية الناشئة

عن الإخلال بالعقد عبر الوسائط الإلكترونية

يترتب علي دعوي المسئولية المدنية العقدية التعويض أو الفسخ وتخضع للقواعد العامة ويتم رفع الدعوي ببطلان العقد أو فسخ العقد أو التعويض الناتج عن الإخلال بالإلتزامات العقدية والتنفيذ العيني وتكون هذه الدعوي مباشرة أو غير مباشرة وهي التي يستعمل الدائن فيها

---

[١] صابر عبد العزيز سلامة – العقد عبر الوسائط الإلكترونية سنة ٢٠٠٥ ص ٨٠

[٢] عصام عبد الفتاح مطر – التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية والأجنبية – دار الجامعة الجديدة – ٢٠١٥ ص ٣٤٨

حقوق مدينه نائبا عنه أو دعوي بوليصية وهي التي ترفع بإسم الدائن بما له من حق[١] وتنطبق تلك القواعد العامة علي العقود عبر الوسائط الإلكترونية وذلك لعدم وجود قواعد خاصة تفيد في رفع الدعوي المدنية بالنسبة للعقود عبر الوسائط الإلكترونية حيث أنها ليست متعلقة بدولة واحدة بل تمتد الي دول العالم من خلال شبكة الإنترنت مما يجعلها واقعية وتحقق فائدة لحماية المستهلك دون مشقة.

[١] فيصل زكي عبد الواحد – الوجيز في الأحكام العامة للإلتزام والإثبات الدعوي غير المباشرة ص ٣٨٠ وما بعدها –الدعوي البوليصية ص ٣٢٢ وما بعدها – دعوي الصورية ص٣٤٤ ومابعدها

الخاتمة

تتحقق حماية المستهلك في العقد عبر الوسائط الإلكترونية من خلال قواعد حاكمة سواء في مرحلة ما قبل إبرام العقد وذلك بحمايته في مواجهة الإعلانات التجارية الإلكترونية المضللة والكاذبة وذلك بوضوح الإعلان الإلكتروني ومنع الإعلان المضلل، حفظ حق المستهلك في التبصير السابق لمرحلة إبرام العقد وذلك بتبصيره بشخصية المورد وتبصيره عن المنتج أو الخدمة محل التعاقد وأيضا بالثمن وشروط العقد ببنود الإعفاء من المسئولية العقدية وجزاء إخلال المورد بتبصير المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية قبل التعاقد .

ثم تطرقنا الي حماية المستهلك في مرحلة إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية وذلك أثناء التعاقد عن طريق حماية رضاه في مواجهة الشروط التعسفية والتمسك بعيوب الرضا وأيضا حماية رضاه من خلال إشتراط الكتابة والتوقيع وحماية البيانات المشكلة للخصوصية في العقد عبر الوسائط الإلكترونية.

وتناولنا الحماية المدنية للمستهلك في مرحلة تنفيذ العقد عبر الوسائط الإلكترونية وذلك بضمان العيوب الخفية للمبيع وضمان سلامة المستهلك من المنتجات المعيبة وحفظ حقه في رفضها وحقه في العدول وضمان التعرض والإستحقاق.

ثم ناقشنا المسئولية المدنية العقدية الناشئة عن إخلال المورد بإلتزاماته وأركان هذه المسئولية والقانون الواجب التطبيق علي المنازعات الإلكترونية في حالة اتفاق طرفي العقد عليه وأيضا في حالة عدم وجود إتفاق.، والمحكمة المختصة بنظر النزاع الناشئ عن التعاملات عبر الوسائط الإلكترونية .

وأخيرا يجب وجود تشريعات صريحة ومحددة لحماية المستهلك سواء داخليا أو خارجيا وذلك من جشع وتعسف المورد أو البائع وتنظيم ذلك بعقد الكتروني ببنود ومواصفات تدعم تلك الحماية وتحقق العدل والمساواة بين المهني والمستهلك لنضمن التقدم في مجال التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية ومسايرة التكنولوجيا، فيجب الإسراع بسن تشريع خاص بالمعاملات الإلكترونية للإعتراف بالوسائط الإلكترونية في التعاقد والإثبات والتنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية والأخذ بعين الإعتبار مصلحة المستهلك عند تحديد القانون الواجب التطبيق في

المنازعات ذات العنصر الأجنبي ومنح القاضي صلاحية تطبيق القانون الذي يحقق أكبر حماية للمستهلك عبر الوسائط الإلكترونية.

الملخص

لقد تناولنا أهمية موضوع البحث بشأن حماية المستهلك في التعاقد عبرالوسائط الإلكترونية من خلال حمايته فى مواجهة الإعلانات الإلكترونية المضللة وذلك بوضوحها وشرط إشتمالها على البيانات الجوهرية الأساسية عن السلعة أوالخدمة لتمكينه من الموافقةعلى إبرام العقد بعد تبصيره الدقيق والواضح ، ولجهازحماية المستهلك طلب تصحيح أوتعديل الإعلان المخادع بحيث إذاامتنع المورد عن التصحيح فالجهاز يتخذ الإجراءات اللازمة بوقف الإعلان المخالف.

وللمستهلك حق الإستفادة من الحماية القانونية كرفع دعوى التدليس وطلب إبطال العقد وفقا لقواعد المسئولية بشرط توافرشروط الإعلان المضلل من إستعمال الطرق التدليسية وان يكون التدليس دافعا للتعاقد.

وللمستهلك حق التبصير السابق لمرحلة ابرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية وذلك بشخص المورد وبالمنتج محل التعاقد.

وتتحقق حماية رضا المستهلك من الشروط التعسفيةبحقه فى رفع دعوى بإلغاء تلك الشروط .

وايضا للمستهلك حق الضمان عبرالوسائط الالكترونية من خلال ضمان العيوب الخفية وضمان سلامة المنتج وحقه فى العدول عن العقد عبرهذه الوسائط الالكترونية .وإنعقاد المسئولية المدنية على المورد فى حالة إخلاله بإلتزاماته .

Summary

Consumer protection is achieved in contracts via Electronic media through governing rules , whether at the stage before concluding the contract by protecting him in the face of electronic commercial advertisement .

Misleading and false information ,through clear electronic advertising and preventing the consumer 'S right to prior information at the stage of the concluding the contract by information him of the indentity of the supplier and informing him of the product or service subject to the contract , as well as the price and terms of exemption from contractual liability, and the penalty for the supplier's failure to inform the consumer via electronic media before the contract.

Then we touched on consumer protection at the stage of consumer protection at the stage of concluding a contract via electronic media

During the contract ,by protecting his satisfaction in the face of arbitrary conditions and adhering to the defects of satisfaction .

Adhering to the defects of consent and also protecting his consent by requiring writing , signing , and protecting data that constitutes privacy in the contract via electronic media .

It adheres to the defects of consent and also protects his consent by requiring writing and signature and protecting data that constitutes privacy in the contract via electronic media.

We addressed the civil protection of the consumer during the contract implementation stage by guaranteeing hidden defects in the merchandise,ensuring the consumer's safety from defective products , and preserving his right to reject them.

His right to withdraw and guarantee exposure and entitlement . then we discussed the civil liability arising from the supplier's breach of his obligations,the elements of this liability and the law applicable to electronic disputes in the event that both parties to the contract agree on it .

Also , in the absence of an agreement , the court is competent to hear the dispute arising from transactions via electronic media.

Finally , there must be clear and specific legislation to protect the consumer, whether internally or externally , from the greed and arbitrariness of the supplier or seller, and this must be regulated by an electronic contract with terms and specifications that support that protection to achieve justice and equality between the professional and the consumer, to ensure progress in the field of contracting through electronic media and keeping pace with technology , legislation must be expedited for electronic transactions to recognize electronic media in contracting, proof,and legal regulation of electronic commerce taking into account the interest of the consumer when determining the applicable law in disputes with a foreign element and granting the judge the authority to apply the law that achieves the greatest protection for the consumer through electronic media.

قائمة المراجع

أولا : المراجع القانونية باللغة العربية :

١- المؤلفات العامة :

١- إبراهيم أحمد إبراهيم :منع وتسوية الأنزعة وفقا لإتفاقية منظمة التجارة العالمية المتعلقة بالملكية الفكرية – مركز تحكيم حقوق عين شمس.

٢- العربي بلحاج : النظرية العامة للإلتزامات في القانون المدني الجزائري – الجزء الأول بدون طبعة – ديوان المطبوعات الجامعية – الجزائر سنة ١٩٩٩ ٣-

عبد الرزاق السنهوري : الوسيط في شرح القانون المدني الجديد ، الجزء الأول مصادرالإلتزام ، المجلد الأول، دار الشروق ، ٢٠١٤

٤- عدنان إبراهيم سرحان – نوري حمد خاطر –شرح القانون المدني مصادر الحقوق الشخصية – الإلتزامات – دار الثقافة –عمان الطبعة الأولي الإصدار الثالث سنة ٢٠٠٨

٥- علي هادي عبيدي : العقود المسماة البيع والإيجار وقانون المالكين والمستأجرين – دار الثقافة – الأردن – سنة ٢٠٠٩

٦- فيصل زكي عبد الواحد : الوجيز في الأحكام العامة للإلتزام والإثبات – الدعوي الغير مباشرة – الدعوي البوليصية- دعوي الصورية

٧- نبيل إبراهيم سعد : ملامح حماية المستهلك في مجال الإئتمان في القانون الفرنسي – بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك – جامعة الإمارات العربية

٢- المراجع المتخصصة :

١- أسامة أبو الحسن مجاهد : خصوصية التعاقد عبر الإنترنت – دار النهضة العربية سنة ٢٠٠٠

٢- أسامة أحمد بدر : ضمانات المشتري في عقد البيع الإلكتروني – دار الجامعة الجديدة سنة ٢٠١١

٣- السيد محمد عمران : حماية المستهلك أثناء تكوين العقد – الدار الجامعية للطباعة والنشر – ٢٠٠٢

٤- إيمان مأمون أحمد سليمان : إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية وإثباته ، الجوانب القانونية لعقد التجارة الإلكترونية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، سنة ٢٠٠٨

٥- بشار طلال المومني : مشكلات التعاقد عبر الإنترنت – دار الكتاب الحديث – الأردن- سنة ٢٠٠٤

٦- حسن عبد الباسط جميعي : إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت

٧- حمدي أحمد سعد أحمد : القيمة العقدية للمستندات الإعلانية – دار الكتب القانونية سنة ٢٠٠٧

٨- خالد جمال أحمد حسن: الحماية القانونية للمستهلك في إتفاقات الإعفاء من المسئولية العقدية سنة ٢٠١٤

٩- خالد ممدوح إبراهيم : إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية – دراسة مقارنة – دارالفكر الجامعي سنة ٢٠١١

١٠- رانيا صبحي محمد عز العرب : العقود الرقمية في قانون الإنترنت – دار الجامعة الجديدة سنة ٢٠١٢

١١- سلام فارس عرب : وسائل معالجة إختلال توازن العقود الدولية في قانون التجارة الدولية – دار النهضة العربية سنة ١٩٩٨

١٢- صابر عبد العزيز سلامة : العقد عبر الوسائط الإلكترونية- بدون دار نشر – الطبعة الاولي- سنة ٢٠٠٥

١٣- عاطف عبد الحميد حسن : وجود الرضا في العقد عبر الوسائط الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت – دار النهضة العربية سنة ٢٠٠٨

١٤- عامر قاسم أحمد القيسي : الحماية القانونية للمستهلك – دراسة في القانون المدني والمقارن – دار الثقافة للنشر والتوزيع – سنة ٢٠٠٢

١٥- عبد الحكيم مصطفي عبد الرحمن : حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص – دار النهضة العربية ط١- سنة ١٩٩٧

١٦- عبد الفتاح بيومي حجازي : حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت- دار الفكر الجامعي – سنة ٢٠٠٦

١٧- عصام عبد الفتاح مطر : التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية والأجنبية – دار الجامعة الجديدة سنة ٢٠١٥

١٨- كوثر سعيد عدنان : حماية المستهلك عبر الوسائط الإلكترونية في ضوء قانون حماية المستهلك المصري – دار الجامعة الجديدة ٢٠١١

١٩- محمد حسين منصور : المسئولية الإلكترونية – دار الجامعة الجديدة – سنة ٢٠٠٣

٢٠- محمد محمد أبوزيد :تحديث قانون الإثبات – مكانة المحررات الإلكترونية بين الأدلة الكتابية – دار النهضة العربية – سنة ٢٠٠٢

٢١- نجوي أبوهيبة : التوقيع الإلكتروني – دارالنهضة العربية سنة٢٠٠٢

٢٢- هادي مسلم يونس : التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية – دار الكتب القانونية

٢٣- هشام علي صادق : القانون الواجب التطبيق علي عقود التجارة الدولية – دراسة تحليلية –ومقارنة للإتجاهات الحديثة في التشريعات الداخلية والإتفاقات الدولية وأحكام القضاء والمحكمين وتوصيات مجمع القانون الدولي – منشأة المعارف – الإسكندرية سنة ١٩٩٥

٣- رسائل الماجستير والدكتوراة :

١- إبراهيم عبيد آل علي : العقد عبر الوسائط الإلكترونية – رسالة دكتوراة – كلية الحقوق – جامعة حلوان ٢٠١٠

٢- إيمان مأمون أحمد : الجوانب القانونية لعقد التجارة الإلكترونية ، رسالة دكتوراة – كلية الحقوق –جامعة المنصورة – سنة ٢٠٠٦

٣- خالد عبد المنعم إبراهيم : حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني – دراسة مقارنة – رسالة دكتوراة –كلية الحقوق – جامعة عين شمس سنة ٢٠١١

٤- عبد الله ذيب عبد الله محمود : حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني – رسالة ماجستير – كلية الدراسات العليا – جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين عام ٢٠٠٩

٥- فلاح فهد العجمي : الحماية المدنية للمستهلك في العقد عبر الوسائط الإلكترونية – رسالة ماجستير – جامعة الشرق الأوسط – الأردن سنة ٢٠١١

٦- نضال سليم برهم : أحكام عقود التجارة الإلكترونية – رسالة ماجستير –جامعة عمان العربية – سنة ٢٠٠٣

٤- الدورات والمؤتمرات العلمية :

١- أحمد السعيد الزقرد : حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التليفزيون ، بحث منشور في مجلة الحقوق – جامعة الكويت – السنة التاسعة عشر – العدد الثالث سنة ١٩٩٥

٢- أيمن مساعدة ، علاء خصاونة – خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة – مجلة الشريعة والقانون – العدد٤٦ –أبريل ٢٠١١

٣- محمد السيد عرفة – التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت مفهومها والقاعد القانونية التي تحكمها ومدي حجية المخرجات في الإثبات ، بحث مقدم الي مؤتمر القانون والكمبيوتر – كلية الشريعة والقانون – جامعة الإمارات العربية المتحدة والمدة من ١-٣ مايو سنة ٢٠٠٠

٤- محمد سعد محمد خليفة : البيع عبر الإنترنت وحماية المستهلك في ضوء قانون المعاملات الإلكترونية البحريني – مجلة الحقوق – كلية الحقوق – سنة ٢٠٠٨- المجلد الخامس

ثانيا: المراجع الأجنبية :

١- المراجع الإنجليزية :

1- CHRIS REED : Internet Iaw. Text and materials, ed. CAMBRIDGE: University press, 2 ed., 200**4**

٢- المراجع الفرنسية :

Ouvrages Generaux :

1- Lalou Henri :Traite de la Responsabilite civile ,4e ed.,Dalloz, Paris , 1949

Ouvrages speciaux :

1- VERBIEST (TH.):La protection juridique du cyber consommateur, ed. Litec,2002

Articles :

1- ARCHAMBAULT (L.), Le E-commerce,Foucher, p 51

Jurisprudence :

1- V.Cass,Civ,20 Mars 1989.,Malaur 1E

2- V.Com.,25/11/1997 droit de L informat tique et des telecoms,1998