
Open Access**VOL2(2) 2020****Legal protection for the consumer of digital services in Algerian legislation.****Dr: samia khouasra****Faculty of law and political sciens in Algeria – boumerdes University**Hiba_djahnine@yahoo.com

Abstract: Digital transactions in virtual science dictate that protective legal rules must be found, especially for the electronic consumer, who is the weakest link in the series of such transactions, which may be marred by a lot of ambiguity and entanglement in concepts and terminology on the one hand, and on the other hand in the difficulty of the techniques and digital media used in them. The Algerian legislator has introduced some of the legal texts to protect the digital consumer from the forms of misinformation and deception that have become marred by electronic contracting, especially since the latter does not improve digital dealing, so these rules and laws serve as guarantees that enhance his confidence and motivate him to conclude digital transactions and relax.

Key words: Legal protection ,Digital services ,Electronic consumer.**Citation:** samia khouasra, Legal protection for the consumer of digital services in Algerian legislation. The International Journal of Advanced Research on Law and Governance, Vol. 3, Issue 1, 2021.

© 2021. samia k., licensee The Egyptian Knowledge Bank (EKB). This article is published under the terms of the EKB which permits non-commercial use, sharing, adaptation of the material, provided that the appropriate credit to the original author(s) and the original source is properly given.

الحماية القانونية المستهلك الخدمات الرقمية في التشريع الجزائري

الملخص:

تفرض المعاملات الرقمية في العلم الافتراضي وجوب ايجاد قواعد قانونية حامية خاصة بالنسبة للمستهلك الالكتروني الذي يعتبر الحلقة الاضعف في سلسلة هذه التعاملات التي قد يشوبها الكثير من الغموض والتشابك في المفاهيم والمصطلحات من جهة، ومن جهة أخرى في صعوبة التقنيات والوسائط الرقمية المستعملة فيها، لقد استحدثت المشرع الجزائري بعض من النصوص القانونية لحماية المستهلك الرقمي من أشكال التضليل والمخادعة التي أصبحت تشوب التعاقد الالكتروني، خاصة وأن هذا الأخير لا يحسن التعامل الرقمي، فتكون هذه القواعد والقوانين بمثابة ضمانات تعزز ثقته وتحفز على ابرام التعاملات الرقمية وبارتياح.

الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية، الخدمات الرقمية، المستهلك الالكتروني.

المقدمة:

تحتل الخدمات الرقمية دورا هاما في تسريع وتسهيل العمليات، فلم يعد هناك حاجة لوقت طويل للانتظار مقابل الحصول على الخدمة، إضافة إلى توفير الوقت، الجهد، والتقليل من إهدار الموارد مما يضمن تحقيق الجودة، لهذا اعتمدت العديد من دول العالم على المعاملات الالكترونية، التي أصبحت تمثل نسبة معتبرة من إجمالي المبادلات التجارية وذلك بتهيئة الظروف والبيئة المناسبة للقيام بمثل هذه المعاملات لما تتطلبه من دقة وتنظيم محكم ومتكامل بين العديد من القطاعات على غرار مزودي خدمات الاتصال ومختلف الهيئات والمؤسسات العمومية وحتى الخاصة، وبالتالي فالهدف من الخدمات الالكترونية هو ضمان تقديمها بالسرعة و الجودة، لتحسين وتفعيل المعاملات الالكترونية، لذا كان لزاما على المشرع وضع الآليات التي تضمن تقديم الخدمات الرقمية بشكل يضمن جودتها.

يجد قانون حماية المستهلك مكانة مهمة في جميع المعاملات لأنه يحمي الأفراد وأصحاب المشروعات الذين يفتنون السلع والخدمات باستخدام الوسائل الإلكترونية وغير الإلكترونية، فالمستهدف من قوانين حماية المستهلك هو حماية المستهلكين من السلع والخدمات غير المطابقة للمواصفات والتالفة والمعيبة والخطرة، بالإضافة الى الممارسات التجارية والائتمانية غير النزيهة. وضعت الأطر القانونية لحماية المستهلك، تقليدياً، لتلبية احتياجات المستهلكين في المعاملات خارج الإنترنت، غير أن حماية المستهلك تكتسب أهمية مضاعفة في الاقتصاد الرقمي، ذلك لأن الحماية الكافية تساعد في خلق بيئة الثقة التي تمكن المستهلكين من الاشتراك بثقة في المعاملات عبر الإنترنت.

قد لا تتناسب القواعد القانونية التقليدية لحماية المستهلك مع ممارسات التجارة الإلكترونية، فلا تكفل الحماية الكافية للمستهلك الرقمي، لذا وجب استحداث قواعد تتواءم وطبيعة المعاملات الرقمية التي يجريها المستهلك خاصة في شق الخدمات الرقمية.

وجاءت هذه الدراسة من أجل توضيح الحماية المقررة لمستهلك الخدمات الرقمية في اطار القانون الجزائري، ولالإجابة على اشكالية رئيسية ما هي الحماية المقررة لمستهلك الخدمات الرقمية ومدى فعاليتها؟ اعتمدنا المنهجين الوصفي والتحليلي، من خلال مبحثين كما سيأتي بيانه، واختتمناها بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تخدم البحث.

المبحث الأول: أهمية حماية المستهلك الرقمي

تعتبر الخدمة الرقمية نمط من أنماط التجارة الالكترونية، حيث أنها لا تختلف في مفهومها عن الخدمة التي عرّفها المشرع الجزائري في نص المادة 11/3 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع

الغشⁱ بأنها: "كل عمل مقدم غير تسليم السلعة، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة"، غير أن ما يميزها الوسائل الالكترونية أو الرقمية التي تقدم بها، حيث يتم تقديمها بوسائل تقنيةⁱⁱ. وتشمل الخدمات الرقمية المجالات التالية: تجارة أجهزة الحاسوب وملحقات الحاسوب والبرمجيات، تجارة الاجهزة والقطع الالكترونية وقطع الاتصالات، نشر البرامج، برمجة الحاسوب والخدمات الاستثمارية والأنشطة ذات الصلة، بوابات الانترنت، إصلاح أجهزة الحاسوب وأجهزة الاتصالاتⁱⁱⁱ، ونحو ذلك. ومن خلال هذا المبحث نتعرف على أطراف الخدمة الرقمية والالتزامات الملقاة على عاتقها (المطلب الأول)، ثم نبين أهم الأسباب التي دفعت الى حماية مستهلك هذا النوع من الخدمات (المطلب الثاني).

المطلب الأول: أطراف الخدمة الرقمية والتزاماتها

تتمثل أطراف المعاملات الالكترونية التي يكون محلها تقديم خدمة رقمية في طرفين: الطرف الاول وهو "طالب الخدمة"، ويطلق عليه "المستهلك الرقمي"، أما الطرف الثاني فهو "مقدم الخدمة" ويطلق عليه "مؤدي الخدمة الرقمية أو مورد الخدمة الالكترونية".

أولاً: المستهلك الرقمي: هو ذلك الشخص الذي يبرم عقود الكترونية مختلفة من شراء وإيجار.. وغيرها لإشباع حاجياته دون أن يقصد إعادة تسويقها ودون أن تتوفر لديه الخبرة الفنية لمعالجة هذه الاشياء وإصلاحها^{iv}.

عرّف المشرع الجزائري المستهلك الرقمي وهو الالكتروني في نص المادة 6 الفقرة 3 من القانون 05-18 بأنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي".

من خلال هذا التعريف نستنتج أن المشرع ربط تسمية المستهلك بأنه مستهلك الالكتروني اذا تم الحصول على الخدمة أو السلعة عن طريق الاتصالات الالكترونية.

ثانياً: مؤدي أو مورد الخدمة الرقمية: وهو المورد الإلكتروني وقد عرّفه المشرع الجزائري في نص المادة 6 الفقرة 4 من القانون 05-18: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية".

نستنتج من هذا التعريف أن مقدم الخدمة يسعى الى تقديمها بواسطة وسائل الاتصال الالكترونية، وهو ما أكدته نص المادة 2 الفقرة 4 من القانون 04-09 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها، مقدمو الخدمات بأنهم: " 1- أي كيان عام أو خاص يقدم لمستعملي خدماته، القدرة على الإتصال بواسطة منظومة معلوماتية و/أو نظام للاتصالات .

2- و أي كيان آخر يقوم بمعالجة أو تخزين معطيات معلوماتية لفائدة خدمة الإتصال المذكورة أو لمستعملها^{vii}.

وقبله عرّفه نص المادة 08 الفقرة 08 من القانون 03-2000 بأنه: " كل شخص معنوي أو طبيعي يقدم خدمات مستعملا وسائل المواصلات السلكية واللاسلكية"، ويفهم من النصوص المذكورة أعلاه أن مقدم الخدمة الرقمية هو كل شخص معنوي أو طبيعي يقدم خدمات لعملائه بوسائل تقنية تسمح بالحصول على الخدمات الرقمية عبر الانترنت^{vi}.

كما يتعدد الوسطاء عبر شبكة الإنترنت فهناك مورد المعلومات و متعهد الإيواء و منظمي المنتديات فمورد المعلومات هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم ببث المعلومات و الرسائل المتعلقة بموضوع معين على الإنترنت، أما متعهد الإيواء فهو الذي يسمح بالوصول إلى الموقع من خلال شبكة الإنترنت و يتمثل عمله في إيواء أو تسكين الموقع على شبكة الإنترنت ثم تقديم مساحة إعلانية عليه تخزن فيها كلمات أو صور أو رسوم من جانب شركة الاعلانات ، أما منظمي منتديات المناقشة عبر الانترنت فهي عبارة عن مساحات افتراضية يلتقي فيها زوار الانترنت الراغبون للمحادثة أو المعارضة أو تبادل الآراء بين شخصين أو أكثر^{vii}.

ويلتزم مقدم الخدمات الالكترونية بالالتزامات التالية:

- 1- يجب على مقدم الخدمة اعلام المستهلك بواسطة الاشهار او الاعلان او أي طريقة اخرى مناسبة بالخدمات والتعريفات بالحدود المحتملة للمسؤولية التعاقدية والشروط الخاصة بتقديم الخدمة^{viii}.
 - 2- يجب على مقدم الخدمة قبل ابرام العقد، او قبل تنفيذ الخدمة عند عدم وجود عقد مكتوب اعلام المستهلك بالخصائص الاساسية للخدمة المقدمة^{ix}.
 - 3- يجب على مقدم الخدمة ان يضع تحت تصرف المستهلك بصفة واضحة ودون لبس الاسم او عنوان الشركة والعنوان والمعلومات الخاصة بمقدم الخدمة، وكذا الشروط العامة المطبقة على العقد^x.
 - 4- يجب على مقدم الخدمة اعلام المستهلك بكل الوسائل الملائمة، بحسب طبيعة الخدمة، بالمعلومات التالية:
 - اسم مقدم الخدمة ومعلوماته الخاصة وعنوانه، واذا تعلق الامر بشخص معنوي عنوان شركته ومقرها، وعنوان المؤسسة المسؤولة عن الخدمة اذا كان مقدم الخدمة شخصا اخرًا.
 - رقم القيد في السجل التجاري او سجل الصناعة التقليدية والحرف.
 - رقم وتاريخ الرخصة واسم وعنوان السلطة التي سلمتها بالنسبة للنشاطات المقننة^{xi}.
- المطلب الثاني: دوافع حماية مستهلك الخدمات الرقمية**

بدأ يتبلور مفهوم حماية مستهلك الخدمات الرقمية لوجود مبررات عديدة ومتنوعة أهمها: أن التطور التقني الذي يشهده العالم من خلال شبكة الانترنت جعل للعقد الالكتروني الذي يبرمه المستهلك يتمتع بخصوصية تستوجب عملية الإقبال عليه توافر الثقة والأمان بين أطرافه خاصة المستهلك الذي يخشى دائما التعامل الالكتروني وعلى الخصوص الخدمات الرقمية التي يعتقد أنها من عقود الأذعان التي لا يتحقق فيه مبدأ المساواة بين أطراف العقد على اعتبار ان مقدم الخدمة على دراية وعلم أكثر منه، والشعور بعدم التساوي بين المتعاقدين في المعلومات خاصة بشأن محل التعاقد -الخدمة الرقمية-، هو السبب الذي يؤدي إلى عدم التوازن في العقد لاختلاف المراكز القانونية، فالطرف الضعيف وهو المستهلك الرقمي معرض للاستغلال دائما من الطرف القوي الذي يعد صاحب الخبرة والمعرفة^{xii}.

أولا: ارتباط المستهلك بالخدمات الرقمية: إن حاجة المستهلك إلى الخدمات الضرورية التي تقدم عبر شبكة الانترنت كالخدمات المصرفية والتأمين والسياحية، برامج الحاسب الآلي و نحو ذلك، تدفعه إلى الإقبال عليها و إبرام التصرفات من خلال شبكة الانترنت، وغالبا ما يفقد المستهلك للخبرة و الدراية والمعرفة في مجال تقنية تكنولوجيا المعلومات (لاسيما شبكة الانترنت) الأمر الذي يدفعه إلى الدخول في علاقات من خلال مواقع إلكترونية وهمية، وبالتالي تعرضه للاحتيال والخداع.

ومن بين المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المستهلك الإلكتروني تلك التي يكون مصدرها التاجر أو البائع الذي يمثل الطرف الآخر في العلاقة التعاقدية، والذي قد يتسم سلوكه بالغش أو التحايل أو التدليس لدفع المستهلك على الشراء، فضلا عن الدعاية والإعلان في نطاق العقد وما يتضمنه من إيقاع المستهلك في غلط يدفعه إلى التعاقد دفع^{xiii}. كما قد يكون مصدرها الغير الذي يشكل أيضا خطرا كبيرا من خلال اختراق الشبكات الإلكترونية، والتجسس والقرصنة.

ومن المعروف أيضا، أن المستهلك هو الطرف الضعيف في المعاملات الاقتصادية بصفة عامة والمعاملات الاقتصادية الرقمية بصفة خاصة، والتي لا يمكنه بأي حال من الأحوال الاستغناء عنها لأنها جزء من معيشته وحياته اليومية، لهذا كان لابد من تمكينه من الحصول على الفائدة المثلى من موارده المالية وحمايته من كل ما من شأنه أن يضر بمصالحه الاقتصادية، التي تتأثر بشكل مباشر عند تخلف أي عنصر من عناصر الخدمة بشكل يوازي الثمن الذي قام المستهلك بدفعه كمقابل لها.

ثانيا: عدم إمام المستهلك بكيفية التعامل الرقمي-الخدمات الرقمية-: حيث تعتبر هذه الأخيرة نافذة مفتوحة أمام الملايين من الناس، فهذه الشبكة تمثل صالة عرض لكافة المنتجات و الخدمات، فالبريد الالكتروني ومواقع الانترنت والتفاعل المباشر تتلخص جميعها في هدف واحد ألا وهو عرض أنواعا متباينة من المنتجات والخدمات للمستهلك والتعاقد معه من خلالها، فقدره المستهلك على التعامل مع جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت تسهل عليه الوصول إلى المنتجات والخدمات التي يريدها، و هنا يجب أن نميز بين ما يسمى إعلام المستهلك والذي هو من حقوق المستهلك و بين معرفة المستهلك المعلوماتية بشبكة

الانترنت، و التي تمثل الحد الأدنى من أجل الوصول إلى المعلومات عن الخدمات و المنتجات، فالحد الأدنى يعبر عن قدرة المستهلك عن التعامل مع جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت.

إضافة إلى كون المستهلك الإلكتروني هو الطرف الأضعف لكونه بحاجة دائمة للمنتجات والخدمات وبالمقابل نقص المعلومات لديه عن حقيقة الجودة والأسعار، و ضعف قدرته التقنية مقارنة بالبائع، إضافة إلى جهله بما يمكن أن يقوم به التجار من تجاوزات لتظليله وإلحاق أضرار جسيمة به والتي تحتاج إلى تعويضات مدنية^{xiv}.

أصبح حق المستهلك في المعلومة والأمن من الصعوبات التي تعترض المعاملات الإلكترونية حيث أوضحت الدراسات العديد من العوائق التي تحول دون ثقة المستهلك في التعاقد الرقمي خاصة بالنسبة لقطاع الخدمات الرقمية التي تنطوي على أخطار إختراق وقرصنة المعلومات الإلكترونية، وبالتالي إمكانية الحصول على البيانات الشخصية للمستهلك الرقمي، التي تلحق أضرارا جسيمة به، كاختراق حسابه المصرفي وإستعمال بياناته الشخصية لأغراض إجرامية، إضافة إلى خطر وقوع المستهلك جراء الدعايات المضللة والتي تكبده خسائر كبيرة، كل هذا يحتاج إلى توفير الحماية الجنائية للمستهلك^{xv}.

المبحث الثاني: النصوص الحمائية في مجال الخدمات الرقمية

تعد حماية المستهلك من أكثر المواضيع أهمية، كما أن ما شهده العالم من نقلة نوعية سواء بالنسبة للنواحي الاجتماعية أو الاقتصادية، أدى إلى تغيير في إنتاج السلع والخدمات، و بالتالي تغيير في سلوك المستهلك حيث أصبح هذا الأخير في حاجة دائمة للحماية في ظل التكنولوجيا الحديثة، أين أصبح أكثر عرضة للتلاعب بمصالحه ومحاولة غشه و خداعه، فقد يلجأ التاجر الإلكتروني إلى التغاضي عن سلامة و أمن المستهلك بإيهامه بمزايا غير حقيقية في إنتاجه و لذلك وجب حماية المستهلك و البحث عن الوسائل اللازمة لذلك، في ظل قوانين الاستهلاك من جهة(المطلب الأول) ، ومن جهة أخرى في اطار القوانين الخاصة(المطلب الثاني).

المطلب الأول: في اطار قوانين الاستهلاك

يمكننا تعريف قانون حماية المستهلك أو قانون المستهلك بأنه ذلك القانون الذي ينظم العلاقات القانونية الخاصة بين الفرد المستهلك وبين البائع أو التاجر الذي يبيع البضائع ويقدم الخدمات. ويغطي قانون حماية المستهلك مجالاً واسعاً من المواضيع، بما فيها حقوق الخصوصية، ممارسات تجارية غير عادلة، الاحتيال، سوء تعريف للمنتجات ونحو ذلك.

إذا كانت القواعد الشكلية تلعب دور في إعادة التوازن الشخصي بين أطراف العلاقة العقدية من خلال التوازن المعرفي بين الأطراف، فإنه تتدخل القواعد الموضوعية في إعادة التوازن في الأداء، والجدير بالذكر أن المشرع قد يتدخل في العلاقة العقدية من أجل فرض و تحديد الالتزامات التي تقع على الطرفين، دون الحاجة إلى انتظار أي اتفاق رضائي بشأنها، ولا شك أن هذا التدخل التشريعي في نطاق العقد يمثل ترجيحاً لمبدأ الرضائية وما يقتضيه من اتفاق إرادتين أو أكثر بقصد إحداث آثار قانونية، وهذا التراجع يجد مبرره في السياسة التشريعية التي تتجه نحو التدخل في العلاقات التعاقدية أكثر فأكثر من أجل تحديد الالتزامات المتقابلة بين الأطراف، والى جانب تدخل المشرع يمكن أيضاً للقاضي التدخل من أجل إعادة التوازن الذي اختل بين حقوق وواجبات الأطراف، وله كامل السلطة التقديرية في ذلك.

أصدر المشرع القانون رقم 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية^{xvi}، والذي أوجب اعلام المستهلك بكل خدمة وبشروط تقديمها ضمن نص المادة 04 منه، كما تعرض الى الممارسات التعاقدية التعسفية، حيث وضع تعريفا لعقد الإذعان وللشرط التعسفي، وحدد في المادة 29 قائمة من الشروط التي تعد تعسفية بقوة القانون دون حاجة لإثباتها من طرف المستهلك، وقد ذكرها على سبيل المثال وهو ما يؤكد مصطلح " لاسيما"، واتجاه المشرع الى جعلها شروطا على سبيل المثال ما هو إلا توسيعا لسلطة القاضي في تقديرها، وقد أحسن المشرع في ذلك بالنظر الى مصلحة الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية وهو المستهلك، وهو ذات ما نصت عليه المادة 110 من القانون المدني، التي تجيز للطرف المدعى اللجوء إلى القضاء للمطالبة بتعديل الشروط التعسفية أو بإعفائه منها كلية، على نحو ما تقضي به العدالة.

وأقر المشرع من خلال القانون 09-03 المعدل والمتمم^{xvii} حماية للمستهلك، وتطبيقاً لبنود هذا القانون، فإن كل متدخل في عملية وضع استهلاك سلعة أو خدمة ملزم باحترام سلامة هذه المواد ومطابقتها وكذا اعلام المستهلك حول كل منتج معروض أو موضوع للبيع، وأيضا على كل مادة أو خدمة موجهة للاستهلاك بثمن أو مجانا، كما وألزم المتدخل بأمن المنتجات من خلال نص المادة 09، وعليه مراقبة مطابقة المواد قبل وضعها لاستهلاك طبقا للمادة 12، وكذلك يلتزم بالضمان بعد البيع والخدمة ما بعد البيع وفقا لما نصت عليه المادتين 13 و16، كل هذه الالتزامات يمكننا تطبيقها عندما يلتزم المتدخل بتقديم خدمة رقمية، اذا تواءمت مع طبيعتها، وبالتالي نستطيع أن نقول على مورد الخدمة الرقمية أن يلتزم عند تقديمها للمستهلك بسلامتها، وأن تكون مطابقة لما طلبه المستهلك، وندعم موقفنا بمثال فإذا طلب المستهلك برنامجا رقميا على حاسوبه، فعلى من يورد هذا البرنامج أن يتأكد من سلامة هذا الأخير وعدم احتوائه على فيروسات أو ما شابه ذلك، كي لا يحدث ضررا بجهاز المستهلك الإلكتروني.

وألزم المشرع وفقا لنص المادة 17 مؤدي الخدمة الرقمية بإعلام مستهلكيها، كما فعل بموجب القانون المذكور أعلاه جمعيات حماية المستهلك، و أجاز لها وفقا لنص المادة 23 بالتأسيس كطرف مدني للدفاع عن حقوقهم، كما تم إنشاء مجلس وطني لحماية المستهلك طبقا لنص المادة 24 من ذات القانون، كما خول لجهاز المراقبة اتخاذ جميع الاجراءات والتدابير الوقائية عند مراقبة الخدمات ولهم سلطة السحب والحجز وحتى توقيع العقوبات.

لقد أدى ظهور أشكال جديدة للعقود أهمها العقود الإلكترونية، التي أصبحت تضم نوع جديد من المستهلكين وهو المستهلك الإلكتروني الذي يحتاج لحماية خاصة نظرا لخصوصية وسيلة التعاقد، وهذا ما سنتطرق له في المطلب الثاني.

المطلب الثاني: في اطار القوانين المتعلقة بالمعاملات الرقمية

نظرا لصعوبة استفادة المستهلك الرقمي من الحماية في اطار النصوص العامة التقليدية، كان لزاما عليه استحداث نصوص تتواءم وطبيعة المعاملات الرقمية التي يمكن أن يجريها المستهلك الإلكتروني وحتى قبل صدور القانون 18-05 عالجت بعض النصوص بعض من المعاملات الإلكترونية التي يقوم بها المستهلك سواء المالية أو التجارية، وفي هذا الصدد نذكر باختصار بعض النصوص التي تضمنت حماية المستهلك والمتعلقة ببعض الجوانب التقنية، أشارت اليها المادتين 38 و39 من الدستور 2016^{xviii}، وكذا من خلال القانون 2000-03 المعدل والمتمم المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية بالقانون 18-04 المتعلق يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد الإتصالات الإلكترونية^{xix} الذي بين في القسم الثاني الاتصالات الإلكترونية والتي تبين أنظمة الخدمات والرقابة والحماية الشخصية لبيانات المستهلكين، وبالخصوص في المواد المتعلقة بالباب الرابع من 164 إلى 188، التي تزيد أهميتها بعد إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني ببطاقات الائتمان التي تتطلب اجراءات الحماية الخاصة، داعيا المستهلكين إلى التجاوب مع الاجراءات والتبليغ عن المخالفات، وكذلك القانون 08-01 المتعلق بالتأمينات وخاصة الاحكام المتعلقة بكيفية استعمال بطاقة الشفاء إلكترونيا، بالإضافة للقانون رقم 09-04 المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها، والقانون 04-15 المتضمن قانون العقوبات تحت عنوان المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات متضمنا مواد من المادة 394 مكرر إلى 394 مكرر 7 بالإضافة لأحكام قانون الاجراءات الجزائية^{xx}.

احتوى القانون 18-05^{xxi} على آليات حماية جديدة مرتبطة بشكل مباشر بالعقد الإلكتروني مثال ذلك الحماية بالتشفير ويتم اللجوء إلى هذه التقنية من أجل تفادي أخطار قرصنة المعلومات و التي تصبح بمقتضاها المعلومات المرسله من قبل الغير^{xxii}، بالإضافة الى وضع برامج مضادة للاختراق مثالها تقنية الدفع الإلكتروني، وحماية المواقع الإلكترونية، كذلك نصها على حقوق كحق العرض وهو الاعلام والإشهار الإلكتروني، وحق العدول، غير أن هذا الأخير نرى صعوبة في تطبيقه بالنسبة لعقود توريد الخدمات الرقمية التي يبدأ تنفيذها بالاتفاق مع المستهلك قبل أن تنتهي المدة المقررة للعدول فيها، لكن ومع ذلك متى أمكن للمستهلك ممارسة حق العدول اذا كان محل العقد تقديم خدمة رقمية فله ذلك دفعا لما سيلحقه

من ضرر اذا لم يقيم بذلك، وبالتالي فكل ما قرره القانون 18-05 من حقوق لحماية المستهلك والتي اذا لم يلتزم بها المورد يسأل مدنيا وجزائيا، تعد ضمانات وبامتياز لحماية المستهلك بصفة عامة ومستهلك الخدمات الرقمية بصفة خاصة.

كما أصدرت الجزائر القانون رقم 18-07 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي^{xxiii}، من أجل تأطير الحماية القانونية للحياة الخاصة للأفراد والحفاظ على سمعتهم وشرفهم وكرامة عائلاتهم بحماية معطياتهم الشخصية، والذي يشترط الموافقة الصريحة للشخص المعني من أجل معالجة معطياته الشخصية، وهذا يمس بحماية المعطيات الشخصية للأشخاص الطبيعيين وهم المستهلكين الذين قد يحتاج الحصول على الخدمة الرقمية أخذ بياناتهم، مثل خدمات البريد الإلكتروني الذي هو خدمة رقمية يحتاج فتح البريد الإلكتروني الى الحصول على البيانات الشخصية لصاحبه" وهو مستهلك الخدمة".

وتجدر الإشارة الى أن استخدام نظام تبادل البيانات في الكثير من العمليات يتم عند اللجوء الى اقتناء المستهلك خدمة رقمية، فيطلب مؤدي الخدمة البيانات والمعلومات التي يحتاجها في تقديمه للخدمة كالبريد الإلكتروني والوسائط الإلكترونية مع ضمان عدم الاعتداء على الخصوصية، ولكن هذا لا يمنع من إمكانية اخلاص هذا الأخير بالتزامه فتتعرض البيانات الخاصة للمستهلك للمخاطر الأمنية، لهذا نرى من الضروري توسيع مسؤولية المزود للخدمات الرقمية خاصة المعيبة سواء التي تؤدي الى الاضرار بالأجهزة أو البرامج الإلكترونية أو تلك التي تحتوي على نظام القرصنة أو التجسس لأن ذلك في صالح المستهلك، وأن أي خطأ أو اهمال في جانب مؤدي الخدمة الرقمية حتى ولو كان غير مقصودا ، يعطي للمستهلك حق المطالبة بالتعويض، والذهاب الى المسؤولية الجزائية في حال تعمد مورد الخدمة في الاطلاع أو نشر البيانات الشخصية للمستهلك.

في الأخير يمكننا القول أن الحماية التشريعية التي أقرها المشرع الجزائري عبر النصوص المتنوعة ما هي إلا ضمانات كما قلنا سابقا ليكون على دراية بها في مختلف مراحل تعاقدته حول الخدمة الرقمية خاصة وأنه لا يستطيع معاينتها عن قرب لسببين: أولها لأن التعاقد الإلكتروني يتم عن بعد، وثانيها الخدمة رقمية افتراضية .

الخاتمة:

يعتبر المستهلكين الشريحة الأولى المؤثرة في السوق الاقتصادية على المستويين الوطني والدولي، وتزال هذه الفئة مغيبة قصرا، أو باختيارها لعدم وعيها وقلة ثقافتها الاستهلاكية، ولوحظ هذا في الاستهلاك العادي أو التقليدي فما بالك بالاستهلاك الرقمي الذي يتم في واقع افتراضي غير ملموس والذي قد ينتهي بعمليات نصب واحتيال.

يدفع عدم كفاية الحماية للمستهلك التقليدي البحث عن المزيد من الحماية في اطار تعاملاته الرقمية، خاصة في مجال الخدمات الرقمية التي تتصل في الكثير من الاحيان ببياناته الشخصية ومعلوماته الخاصة لذا كان لزاما علينا اقتراح بعض

التوصيات:

- إلزامية إعلام المستهلك بطريقة واضحة، ومقروءة بشكل جيد، ومفهومة حول الخدمة الرقمية بحيث لا تلحق ضررا بالوسائط التي يستعملها في استقبال أو تلقي الخدمة الرقمية.
- مسؤولية البائع المفترضة وبقوة القانون تجاه المستهلك حول تنفيذ الخدمة الرقمية بواسطته أو غيره وعليه إثبات ذلك من أجل تثبيت المسؤولية وإمكانية الحصول على التعويض اذا استلزم الامر.
- إلزامية وضع آليات تضمن وصول الخدمة الرقمية للمستهلك.
- منع إرسال عروض ترويجية للخدمة الإلكترونية عن طريق الرسائل النصية أو الصورية القصيرة أو البريد الإلكتروني من خلال استغلال قاعدة بيانات شخصية للمستهلكين. وتمكين المستهلك من رفض الخدمات الرقمية مجانا عبر وسائل الاتصال الإلكترونية أو الوسائط خوفا من احتوائها على فيروسات أو نحو ذلك.

- تمكين المستهلك الرقمي من ائتلاف الخدمة الرقمية اذا أصبحت تهدد الوسائط التي يستقبلها من خلالها دون تعويض موردها على أن يثبت عدم استفادته منها.

List of references

:legal texts

Act No. 16.01 of 26 August 2016, containing the constitutional amendment.

Act No. 09-03 of 25/02/2009 on consumer protection and suppression of fraud, Official Gazette No. 15 of 2009.

Act No. 09-04 contains the rules for the prevention and control of crimes related to information and communication technologies, Official Gazette No. 47 of 2009.

Executive Decree No. 13-378 of 09 November 2013 sets out the conditions and methods for consumer information. Official Gazette No. 58, 2013.

Books :

Gamal Samir Hamid Abdulaziz, Contracting through Modern Communication Technologies, Comparative Study, I6, Arab Renaissance House, Cairo, 2005.

Abdel Fattah Hijazi, Electronic Commerce and Legal Protection, University Think Tank, Alexandria, 2004.

Musa, Ibrahim Abdel Monim, Consumer Protection (comparative study), ed 1, Halabi Law Publications, Beirut, Lebanon, 2007.

Articals :

Osama bin Hatem Al-Obeidi, a friend of the Internet and his applications in - the Saudi regime, daughter of the judiciary, J4, Rajb1433, p. 210.

Darrar Nassima, Digital Consumer and the Shortcomings of Classical Laws Governing its Protection, Thinker magazine, No. 15, 2017.

Abdel Fattah Mahmoud Al Kilani, Legal Liability of Internet Service Providers, Journal of Legal and Technological Thought, Faculty of Law, Penha University, July 2011.

Abdel Fattah Mahmoud Al Kilani, Legal Liability of Internet Service Providers, Journal of Legal and Technological Thought, Faculty of Law, Penha University, July 2011.

Fourth: Meeting Works

Shams el din Al - Tajani, Mohamed Youssef Al - Mamra, Algerian Consumer Reality in the Context of ICT Use, The Reality of the Sector, and Its Role in Consumer Protection. Need for Transition and Protection Challenges, Abdel Hafiz B Wool University Centre, Mila, 23 and 24 Avril 2018

English references

- j- calais – *Auloy Et F.Steinmetz* , Droit de la consommation 5eme édition ,
 . Dalloz , paris , 2000,
