تاريخ الاستلام: 2021/09/22 تاريخ القبول: 2022/02/06

خصوصيات التسليم وأثره على التعاقد الالكتروني

The specifics of delivery and its impact on the electronic contract

د. خديجة عبداللاوي

أستاذة محاضرة أ جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت –الجزائر-

Khadidja.abdellaoui@univ-temouchent.edu.dz

ملخص:

يرتب التعاقد الالكتروني التزامات متقابلة على كلا المراكز القانونية للمتعاقدين، إذ يلتزم المورد الالكتروني بتسليم المنتوج وفقا للشروط المنصوص عليها في العقد الالكتروني، حيث يكون المورد الالكتروني مسؤولا بقوة القانون اتجاه المستهلك الالكتروني في تنفيذ التزامه بحسن نية، بغض النظر عما إذا كان التنفيذ قد تم بصفة مباشرة من قبل المورد الالكتروني شخصيا أو من قبل مقدم الخدمات.

ومن هنا، في حال تسليم المورد الالكتروني لمنتوج غير مطابق للطلبية يترتب عليه عدة جزاءات من بينها تسليم منتوج مطابق للطلبية، إصلاح المنتوج ،استبداله أو إلغاء الطلبية ، كما أتاح المشرع في هذه الحالة للمستهلك الالكتروني الحق في العدول عن هذا العقد.

كلمات مفتاحية: التعاقد الالكتروني.، المورد الالكتروني.، المستهلك الالكتروني.، التسليم .، الالتزامات.

Abstract:

The electronic contract provides for corresponding obligations on the two legal centers of the contracting parties, because the electronic supplier is required to deliver the product according to the conditions stipulated in the electronic contract, and he is responsible for the force of law towards the electronic consumer in the good faith execution of his commitment, regardless of whether the execution was carried out directly by the electronic supplier personally or by the service provider.

Thus, in the event that the electronic supplier delivers a product that does not correspond to the order, it entails several penalties including the delivery of a product conforming to the order, the repair or replacement of the product or the cancellation of the order. In this case, the legislator also gave the electronic consumer the right to withdraw from this contract.

Keywords: electronic contract, electronic supplier, electronic consumer, delivery, obligations.

مقدمة:

لقد أصبحنا في عالم أزالت تقنيات الاتصال الحدود بين الدول وسادت ثقافة العولمة في مجالات عديدة للأنشطة الاقتصادية، وخلقت بيئة جديدة أتاحت للمتعاملين وسائل متطورة للإعلان عن السلع والخدمات، ومن ثم التعاقد عليها وتنفيذها أحيانا عبر الناقل الآلي للبيانات المجسدة للأداء محل الالتزام، وذلك دون الحاجة للتواجد المادي أو الشخصي في موقع الحدث.

ومن هنا، اعتبر المجال التجاري أكثر القطاعات استجابة للابتكار التكنولوجي واستخداما للتقنيات الحديثة والمتطورة، مما أسفر عنه تغيير في نمط التفكير وأسلوب الانتاج والاستهلاك على حد سواء، حيث تغيرت معه قواعد المعاملات التجارية التي أصبحت تتم بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية، وبأقل تكلفة ممكنة وبأكثر استجابة للتغيرات الحاصلة في السوق العالمية ملغية بذلك كل الحدود المكانية والزمانية، وهذا هو المفهوم الحديث للتجارة الالكترونية، حيث تعتبر هذه التجارة الحديثة إحدى إفرازات العقل البشري المبدع، وهي نتاج من نتاجات استخدام (الانترنت) تجارة العصر والمستقبل.

و نظرا لانتشار المعاملات الالكترونية في الوقت الحالي أصبحت السلعة والخدمة معروضة بطريقة منظورة غير ملموسة ماديا حيث يتفاوض الأطراف المتعاقدون عن بعد ويتبادلون المعلومات وسائر البيانات بسرعة فائقة في مجلس عقد افتراضي، هذا ما دفع بالمشرع الجزائري على غرار باقي التشريعات التطرق إلى عملية العرض والضمان للسلع والخدمات التي يمكن أن يقدمها المورد الالكتروني على صفحات الشبكة، بما تتيحه من طرق متعددة للتعاقد، وذلك من خلال إجراءات البيع والشراء بشكل كامل باستخدام الاجراءات الالكترونية دون استخدام أية وثائق ودون التواجد المادي لأطراف العملية التعاقدية.

وبالتالي، يرتب التعاقد الالكتروني التزامات متقابلة على كلا المراكز القانونية للمتعاقدين، والذي يهمنا التزام المورد الالكتروني بتسليم الشيء المبيع، حيث يخضع هذا الأخير إلى خصوصيات تفرضها البيئة الرقمية التي ينعقد فيها، إذ ألزم المشرع الجزائري المورد الالكتروني بأن يحدد ضمن بيانات عرضه التجاري الالكتروني موعدا للتسليم، وترك حرية تحديد هذا الميعاد للمورد دون تقييده بمدة قانونية معينة.

كما يلتزم المورد الالكتروني أمام المستهلك الالكتروني عن حسن تنفيذ الالتزام المترتب عن هذا العقد، سواء تم تنفيذه من قبله أو من قبل مؤدي خدمات آخرين، حيث يضمن استفادة المستهلك الالكتروني بالمنتوج بطريقة هادئة وكاملة فلا يتعرض للمستهلك شخصيا ولا يسمح للغير بالتعرض له، وهذا دون المساس بحقه في الرجوع ضدهم.

ومن ثم، يكون المورد الالكتروني مسؤولا بقوة القانون اتجاه المستهلك الالكتروني في تنفيذ التزامه بحسن نية، وعليه، نجد أنفسنا أمام مجموعة من الاشكاليات من بينها: فيما تتمثل التزامات المورد الالكتروني أثناء مرحلة التسليم؟ . ما هي الجزاءات المترتبة في حالة الاخلال بأحد هذه الالتزامات؟.

من هذا المنطلق رأينا الحاجة الماسة لدراسة موضوع خصوصيات التسليم وأثره على التعاقد الالكتروني نظرا لانتشار المعاملات الالكترونية في الآونة الأخيرة، والتي اعتبرت سلاح ذو حدين بإمكانها أن توفر عدة مزايا وفي المقابل وجود عدة معوقات كضعف الثقة في التعامل ما يقف في طريق التوسع بالأخذ بها بصورة تجعلها البديل الحديث للتجارة التقليدية، هذا ما سنتطرق إليه بإتباع المنهج التحليلي، ومحاولة إجلاء الغموض عن هذا الموضوع من خلال تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: التزامات المورد الالكتروني بالتسليم.

المبحث الثاني: جزاء إخلال المورد الالكتروني بالتزامه بالتسليم.

المبحث الأول: التزامات المورد الالكتروني بالتسليم.

للوقوف على التزام المورد الالكتروني يتعين علينا تحديد أطراف المعاملات الالكترونية ، ثم الولوج إلى التزامات المورد الالكتروني.

المطلب الأول: أطراف المعاملات التجارية الالكترونية.

قبل التطرق إلى أطراف المعاملات التجارية الالكترونية لا بد أن نعرف على تعريف العقد الالكتروني حيث تعددت الجهات والمحافل التي أوردت تعريفه من جهة، ونوع التقنية التي تستعمل في إبرامه من جهة أخرى، حيث يعرف هذا العقد بأنه: " تطابق إرادتين أو أكثر من أجل إحداث أثر قانوني يتم عن بعد باستعمال وسائط الكترونية تسمح بإبرام العقد وتنفيذه جزئيا أو كليا عبرها"[1].

كما يعرف العقد الالكتروني على أنه اتفاق يتلاقى فيه الايجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة مرئية بفضل التفاعل بين الموجب والقابل [2].

أما بالنسبة للمشرع الجزائري لم يعرف التجارة الالكترونية و العقد الالكتروني في القوانين السابقة إلا أنه تدارك هذا النقص من خلال إدراج تعريف كل من التجارة الالكترونية والعقد الالكتروني في نص المادة 6 فقرة 1 و2 من قانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية[3]، ومن هنا حصر المشرع مفهوم التجارة الالكترونية في عملية العرض والضمان للسلع والخدمات التي يمكن أن يقدمها المورد الالكتروني على صفحات الشبكة، بما تتيحه من طرق متعددة للتعاقد، إذن هي معاملة تتم من خلال إجراءات البيع والشراء بشكل كامل من خلال الاجراءات الالكترونية دون استخدام أية وثائق ودون التواجد المادي لأطراف العملية التعاقدية، وأمام هذا التعريف لابد أن نتطرق إلى تعريف أطراف المعاملات التجارية الالكترونية.

الفرع الأول: المستهلك الالكتروني.

قبل كل شيء يعد المستهلك الإلكتروني مستخدم للإنترنت[4]. وكما هو معلوم أن المستهلك في المعاملات التي تتم عبر الانترنت هو نفسه المستهلك في العمليات التعاقدية التقليدية، إلا أن الوسيلة اختلفت، مما يعني أن المستهلك الالكتروني له نفس الحقوق التي يتمتع بها المستهلك العادي، مع الأخذ في الاعتبار القواعد الخاصة بخصوصية التعاقد الالكتروني[5].

وعليه، فإن المستهلك في مجال التعاقد الالكتروني هو ذلك الشخص الذي يبرم العقود الالكترونية المختلفة من شراء أو إيجار، قرض أو انتفاع ...الخ، من أجل توفير كل ما يحتاجه من سلع وخدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية دون أن يقصد من ذلك إعادة تسويقها، ودون أن تتوفر له الخبرة الفنية لمعاجلة هذه الأشياء[6].

كما حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية عام 1997، مستخدم الإنترنت على أنه شخص يمثل ملفًا شخصيًا مختلفًا عن ملف تعريف عامة الناس[7].

أما بالنسبة للتشريع الجزائري فقد شهد مفهوم المستهلك تطورا من طرف المشرع، حيث عرفت المادة 3 فقرة 1 من قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم [8] المستهلك على أنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".

أما بالنسبة لتعريف المستهلك الالكتروني فقد عرفه المشرع في المادة 6 فقرة 3 من القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية سالف الذكر على أنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من المورد الالكتروني بغرض الاستخدام النهائي".

ومن هنا، اعتبر المشرع المستهلك الالكتروني كل شخص سواء طبيعي أو معنوي يقتني سلعة أو خدمة من المورد الالكتروني سواء بعوض أو مجانيا بهدف الاستخدام النهائي لهذه السلعة أو الخدمة، أما فيما يخص التزامات المستهلك الالكتروني فقد نص المشرع على أن

المستهلك الالكتروني ملزم بدفع الثمن المتفق عليه في العقد الالكتروني حالما يتم تشكيل هذه الوثيقة، وهذا ما نصت عليه صراحة المادة 16 من القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية سالف الذكر.

الفرع الثاني: المورد الالكتروني.

يعرف المورد الإلكتروني على أنه كل شخص طبيعي أو اعتباري يتم وضع نشاطه على الإنترنت من أجل تقديم منتجات أو خدمات لمستخدمي الإنترنت[9].

أما المشرع الجزائري فقد عرف المورد الالكتروني في المادة 6 فقرة 4 من قانون 18-05 سالف الذكر على أنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الالكترونية ".

ومن هنا، عرف المشرع المورد الالكتروني سواء كان شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق سلعة أو إقتراح السلع والخدمات عبر مواقع شبكة الانترنت، حيث يتخذه كنافذة لعرض منتجاته والتعريف بها وتسويقها، كما يقوم المورد الالكتروني عبر الموقع بعرض معلومات تفصيلية عن السلعة صورها، تكاليفها وطريقة دفع الثمن وتلقي العروض حول السلعة أو الخدمة، كما يلتزم المورد الالكتروني بعدة واجبات، كما تترتب عليه مسؤولية وهذا ما نص عليه المشرع صراحة في الفصل الخامس من قانون رقم 18-05 تحت عنوان واجبات المورد الالكتروني ومسؤولياته.

الفرع الثالث: الاتصالات الالكترونية.

يتم ابرام العقد الالكتروني كما سبق ذكره بين طرفين وهما المورد الالكتروني والمستهلك الالكتروني ولكن اشترط المشرع حسب نص المادة 6 فقرة 2 من قانون التجارة الالكترونية أن يتم إبرامه عن بعد ودون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه وأن يتم باللجوء الحصري لتقنية الاتصالات الالكترونية.

ومن هنا، فقد تناول المشرع تعريف الاتصالات الالكترونية في القانون رقم 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية[10] في المادة 10 منه على أنه: " كل إرسال أو تراسل أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو بيانات أو معلومات مهما كانت طبيعتها، عبر الأسلاك أو الألياف البصرية أو بطريقة كهرومغناطيسية".

ومن ثم، فان تعريف هذه التقنية جاء لأول مرة في قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها،[11] وتشمل كل تراسل أو إرسال أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو معلومات مختلفة بواسطة أي وسيلة الكترونية.

والجدير بالذكر،أن القانون رقم 18-05 سالف الذكر لم يتطرق إلى تحديد المقصود بالاتصالات الالكترونية إلا أنه نص على ضرورة تنفيذ التجارة الالكترونية عن طريق هذه التقنية، وهذا ما نجده مكرس في كل من تعريف التجارة الالكترونية والعقد الالكتروني والمستهلك والمورد الالكترونيين وكذا الاشهار الالكتروني.

وعليه، أهم ما يميز تقنية الاتصالات الالكترونية هو إمكانية خضوع هذه التقنية إلى المراقبة مع مراعاة الأحكام القانونية التي تضمن سرية المراسلات والاتصالات حماية للنظام العام أو مستلزمات التحريات أو التحقيقات القضائية الجارية، وذلك بوضع ترتيبات تقنية لمراقبة الاتصالات الالكترونية وتجميع وتسجيل محتواها في حينها والقيام بإجراءات التفتيش والحجز داخل منظومة معلوماتية وهذا ما نصت عليه المادة 4 قانون 18-04 سالف الذكر.

كما أكد هذا القانون على أنه يجوز إنجاز و/ أو استغلال شبكات الاتصالات الالكترونية مهما كان نوع الخدمات المقدمة وفقا للشروط المحددة في قانون رقم 18-04 وكذا النصوص التنظيمية المتخذة تطبيقا له، كما أخضع نشاط إنشاء وإستغلال شبكات

الاتصالات الالكترونية المفتوحة للجمهور وكذا تقديم خدمات الاتصالات الالكترونية للجمهور إلى جملة من الشروط وهذا ما نصت عليه صراحة المادة 10 فقرة 21 ،22 ،16،و المادة 97 من قانون 18-04 سالف الذكر.

المطلب الثاني: التزام المورد الالكتروني بتسليم محل التعاقد.

من المبادئ المتعارف عليها في التشريع هي عملية التسليم، فالالتزام بتسليم الشيء المبيع يعتبر محور عقد البيع، ويقصد بالتسليم أن يقوم البائع بتسليم الشيء المبيع ووضعه تحت تصرف المشتري، وقد يكون إما تسليم فعلي أو تسليم حكمي، ويرجع في التسليم إلى القواعد العامة. والجدير بالذكر، أن الالتزام بالتسليم اكتسى طابعا ومعنى جديدا في ظل عقد البيع الالكتروني نتيجة تؤثره بالمعلوماتية هذا الذي سنحاول القاء الضوء عليه خاصة ونحن في عصر التطور التكنولوجي.

الفرع الأول: مفهوم الالتزام بالتسليم في العقد الالكتروني وصوره.

يعد الالتزام بضمان تسليم المبيع جوهر عقد البيع ومحور أحكامه، حيث لا يختلف عقد البيع الالكتروني بدوره عن قواعد العقد في النظرية العامة للعقد فيما يتعلق بالالتزامات الملقاة على عاتق البائع، ولكن بالنظر إلى الخصوصية التي ينفرد بها البيع الالكتروني فيما يتعلق بواجب التسليم حسب ما تقتضيه الطبيعة اللامادية لهذا التعامل، يتغير معه مفهوم وأحكام التسليم في ظل التجارة الالكترونية التي غيرت طريقة ونوع تنفيذ العقد، خاصة عندما يكون موضوع التعاقد لا ماديا وطريقة تنفيذه الكترونية، هذا ما سنحاول أن نتطرق إليه من خلال تعريف الالتزام بالتسليم وصوره.

أولا: تعريف الالتزام بالتسليم في العقد الالكتروني.

لقد تعددت تعاريف التسليم من الناحية القانونية حيث عرفه البعض على أنه: " إجراء يقوم به البائع لوضع المبيع تحت تصرف المشتري على وجه يحقق له مباشرة كافة التصرفات التي يخولها حقه عليه دون عائق مع ابلاغه بذلك"، أما إذا كان الالتزام بالتسليم يقتضي مشاركة فعلية بين البائع والمشتري فقد عرف على أنه: " دفع الشيء المبيع للمشتري ووضعه تحت تصرفه، أي تمكينه من السيطرة عليه والانتفاع به"[12].

وللإشارة، فان المشرع الجزائري هو الآخر عرف التسليم في المادة 367 في فقرتها الأولى من الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم بالقانون رقم 07-05 المؤرخ في 13 ماي 2007 [13]، حيث جاء تعريفه متفقا مع تعريف الفقه القانوني للتسليم، أما بالنسبة للمعاملات الالكترونية فقد ساير المشرع الجزائري باقي التشريعات إذ تطرق إلى التسليم الالكتروني في نص المادة 11 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية السالف الذكر، حيث ألزم على المورد الالكتروني تحديد كل من آجال وموعد ومكان التسليم.

ثانيا:صور التسليم في العقد الالكتروني.

إن أهم هدف ينشده المستهلك الالكتروني من ابرام العقود الالكترونية هو انتقال ملكية المبيع إليه، وأن تنتقل الحيازة الهادئة الخالية من المنازعات والمفيدة والتي تمكنه من الانتفاع بالمبيع انتفاعا تاما بحسب الغرض الذي أعدت له[14]، في هذه الحالة نكون أمام ما يعرف بالتسليم.

أولا: التسليم التقليدي لمحل التعاقد الالكتروني.

يلتزم المورد الالكتروني بالقيام بكل ما هو ضروري لنقل محل التعاقد إلى المستهلك الالكتروني على أن يتم ذلك في الوقت والمكان المناسبين، والذي يخضع إما لاتفاق الطرفين أو للقواعد العامة، وفي كلتا الحالتين إما أن يكون فور ابرام العقد أو بعده بأجل معين، أما إذا لم يرد اتفاق في ذلك فيكون فور ابرام العقد.

والجدير بالذكر، يتم التسليم بالطريقة التقليدية حين يكون خارج شبكة الانترنت حتى ولو أبرم العقد الكترونيا، حيث يتم في هذه الحالة إما بإرادة طرفي العقد أو بالنظر لطبيعة محل التعاقد التي لا تسلم بالتسليم الالكتروني، إذ يتم التسليم هنا ماديا يد بيد وهو ما يسمى في هذه الحالة بالتسليم الفعلي، كما قد يتم التسليم بالتراضي بين المتعاقدين على أن يتم التغيير في صفة الحائز دون التغيير في الحيازة الفعلية للشيء محل التسليم وهذا ما يسمى بالتسليم الحكمي[15].

ثانيا: التسليم الالكتروني لمحل التعاقد الالكتروني.

يتم التسليم الالكتروني عبر شبكة الانترنت عن طريق تنزيل المنتج على جهاز الكمبيوتر الخاص بالمستهلك وهو ما يعرف بالتسليم المعنوي، وهذا ما يفرضه الطابع الرقمي لمحل التعاقد الذي يحتمل التسليم اللامادي له[16].

ومن هنا، يتم تسليم المنتجات الرقمية من خلال تحويلها إلى معلومات رقمية بواسطة الكمبيوتر، والذي يتولى تصميم المنتج المتفق عليه كمعلومة يعتمد على نظام معالجة المعلومة آليا في مجال تمثيل البيانات وحفظها وتداولها، إذ تكون المعالجة الرقمية من قبل المورد الذي يتولى وضعها على موقعه، وما على المسنهلك إلا النقر عليه بعد أن يكون قد وفى الثمن الكترونيا مسبقا[17].

كما أنه قد يتم التسليم المعنوي أيضا في صندوق البريد الالكتروني كما هو الحال بالنسبة لشراء كتاب أو مقال أو قطعة موسيقية، حيث يكون التسليم عن طريق تحميلها في شكل إلكتروني، أو بتمكين المستهلك من تحميل برامج كمبيوتر محل العقد مثلا على القرص الصلب الخاص به[18].

وللإشارة، فان المشرع الجزائري أخذ في نص المادة 22 من القانون رقم 18-05 سالف الذكر بالتسليم الفعلي للمنتوج، فيما يخص المنتوجات المادية كالسلع، غير أنه لم يتطرق لكيفية تسليم المنتوجات غير المادية أي أداء الخدمات، لذا يمكن القول أن هذا التسليم يتم بأداء هذه الخدمات، ويشمل التسليم سواء كان حكميا أو فعليا أو إلكترونيا على ملحقات المبيع وهي الأشياء الفعلية التي تخدم الأصل.

الفرع الثاني: خصوصيات التسليم الالكتروني.

يخضع التسليم في التعاقد الالكتروني إلى خصوصيات تفرضها البيئة الرقمية التي ينعقد فيها (atomicité، consistance، isolement، durabilité)[19]، ومن بين الخصوصيات التي يتميز بها التسليم الإلكتروني:

- ألزم المشرع المورد الالكتروني بأن يحدد ضمن بيانات عرضه التجاري الالكتروني موعدا للتسليم، وترك حرية تحديد هذا الميعاد للمورد دون تقييده بمدة قانونية معينة[20].

- التزام المورد الالكتروني أمام المستهلك الالكتروني عن حسن تنفيذ الالتزام المترتب عن هذا العقد، سواء تم تنفيذه من قبله أو من قبل مؤدي خدمات آخرين، حيث يضمن استفادة المستهلك الالكتروني بالمنتوج بطريقة هادئة وكاملة فلا يتعرض للمستهلك شخصيا ولا يسمح للغير بالتعرض له، وهذا دون المساس بحقه في الرجوع ضدهم .

أضف إلى ذلك، يلتزم المورد الالكتروني بالتزامات أخرى اتجاه المستهلك الالكتروني والمتمثلة فيما يلي:

أولا: الالتزام بتسليم المستندات التجارية.

أوجب المشرع الجزائري على المورد الالكتروني تسليم المستندات التجارية التي تثبت المعاملات الإلكترونية، حيث يترتب على كل بيع المنتوج أو تأدية خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية إعداد فاتورة من قبل المورد الإلكتروني تُسلّم للمستهلك الإلكتروني، كما يمكن أن تسلم الفاتورة في شكلها الورقي[21].

والجدير بالذكر، أن المشرع قد رتب جزاءا على المورد الالكتروني في حالة عدم إعداده الفاتورة، حيث أحال المشرع إلى تطبيق القانون المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية لمعرفة نوع العقوبة المقررة للمورد الالكتروني في حالة عدم إعداد هذه الفاتورة،

وهذا ما نصت عليه المادة 44 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية سالف الذكر بقولها: " كل مخالف لأحكام المادة 20 من هذا القانون يعاقب عليها طبقا لأحكام القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 جمادى الأولى 1425 الموافق 23 يونيو 2004".

كما يلتزم المورد الالكتروني بتوثيق المعاملة الالكترونية بموجب عقد الكتروني يصادق عليه المستهلك الالكتروني. ومن هنا، نلاحظ أن المشرع جاء بمصطلح مغاير لتلك التي تضمنها القانون المدني، وهي مصادقة المستهلك الالكتروني على العرض التجاري.

غير أن الاصطلاح الصحيح هو توقيع المستهلك لهذا العقد بعد توثيقه، ومنه شكلية العقد من خلال رسالة البيانات التي تتضمن العرض وموثقة من طرف المورد الالكتروني، فإذا ما قبل المستهلك الالكتروني فلابد من إمضاء العقد، وعليه يخضع التوقيع الالكتروني لإجراءات المصادقة للتأكد من هوية الأطراف.

وفي الأخير، يلتزم المورد الالكتروني بإرسال نسخة الكترونية من العقد إلى المستهلك الالكتروني وهذا ما نص عليه المشرع في المادتين 18 و 19 من قانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

ثانيا: تسليم المنتوج مطابق للاشتراطات العقدية.

لا يكفي أن ينفذ المورد الالكتروني التزامه بالتسليم، وإنما يقع على عاتقه الالتزام بتسليم الشيء حسب ما شاهده عبر الانترنت واتخذ قرار شرائه على ضوئه[22]، وبشأن ذلك لقد تعرضت التشريعات وعلى رأسها المشرع الفرنسي و المصري والجزائري لهذا الالتزام، حيث نص المشرع الفرنسي على المطابقة الوصفية من خلال المادتين 1128 و 1587 من التقنين المدني، كما تطرق المشرع الفرنسي إلى تسليم منتوج مطابق للاشتراطات العقدية في قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 93- 949 الصادر في 26 /1993/07 المعدل بالقانون رقم 02/17/ 2005 المتعلق بضمان مطابقة المبيع للعقد المفروض على عاتق البائع لمصلحة المستهلك[23].

وعلى هذا الأساس فرض المشرع الجزائري وساير كباقي التشريعات الالتزام بتسليم منتوج مطابق لما تضمنه العقد الالكتروني، حيث أوجب في المادة 13 من قانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية سالف الذكر على ضرورة أن يتضمن العقد الالكتروني مجموعة من المعلومات تسهل عملية تنفيذ الالتزام العقدي، وعلى الخصوص المعلومات الآتية: الخصائص التفصيلية للسلع أو الخدمات، شروط وكيفيات التسليم، شروط الضمان وخدمات ما بعد البيع، شروط فسخ العقد الالكتروني، شروط وكيفيات الدفع.....الخ.

ومن هنا، يجب أن يكون المنتوج المسلم مطابق وصفيا لما تم الاتفاق عليه، حيث نصت المادة 12 من قانون 18-05 سالف الذكر على كل من المراحل التي تمر بها طلبية المنتوج من جهة، ومن جهة أخرى على إلزامية تمكين المستهلك الالكتروني من التحقق من تفاصيل الطلبية لا سيما من حيث الخصائص المميزة للمنتوج.

ان مثل هذه المعلومات أو البيانات التي تدخل في نطاق الالتزام بالإعلام في العقد الالكتروني إما أن تكون قد أملتها الضرورة التجارية أو التعامل السابق في هذا المجال، وما يرتبط من عادات تجارية أو أن تكون قد وردت بشكل صريح في تشريعات التجارة الالكترونية، أو تلك الخاصة بالتعاقد عن بعد وحماية المستهلك، فعلى سبيل المثال ألزم الارشاد الأوروبي الخاص بحماية المستهلكين في العقود التي تتم عن بعد الصادرة سنة 1997 المورد بأن يثبت خطيا للمستهلك وقت تنفيذ العقد أو عند التسليم هوية المورد والثمن، وكلفة التسليم والخصائص الأساسية للسلعة أو الخدمة وطرق الدفع والتسليم والتنفيذ[24].

كما أوجبت المادة 25 من قانون التجارة الالكترونية التونسية لسنة 2000 بأن يوفر البائع للمستهلك بطريقة واضحة ومفهومة قبل ابرام العقد الالكتروني عدة معلومات من بينها: وصف كامل لجميع مراحل انجاز المعاملة، طبيعة وخاصيات وسعر المنتوج، كلفة تسليم المنتوج ومبلغ تأمينه والاداءات المستوجبة، طرق وآجال التسليم وتنفيذ العقد ونتائج عدم انجاز الالتزامات، طرق ارجاع المنتوج أو الابدال وإرجاع المبلغ.....الخ[25].

المبحث الثاني: جزاء إخلال المورد الالكتروني بالتزامه بالتسليم.

يترتب على اختلاف المحل في العقد الالكتروني إختلاف طريقة التسليم، إذ نجد بعض المنتوجات التي يكفي فيها ابرام العقد عبر شبكة الانترنت، أما التسليم فيكون ماديا بالنظر إلى طبيعة المحل، والبعض الآخر لا يكفي ابرام العقد فقط الكترونيا بل تسلم أيضا الكترونيا، وفي كلتا الحالتين يترتب على المورد جزاء في حال تسليمه منتوج غير مطابق[26] ، حيث يأخذ هذا الجزاء العديد من الامكانيات المتاحة للمستهلك الالكتروني، كما لهذا الأخير الحق في العدول عن هذا العقد، هذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: جزاء إخلال المورد الالكتروني بالتسليم المطابق.

بالنظر إلى خصوصية العقود الالكترونية التي تتم في واقع افتراضي يجمع طرفيها مجلس عقد حكمي، حيث لن يتمكن المستهلك الالكتروني في هذه الحالة من معاينة المنتوج إلا بعد وصوله ليكتشف بعد ذلك عدم مطابقته للطلبية، ففي هذه الحالة ألزم المشرع المورد الالكتروني بعدة التزامات هذا ما سنبينه في هذا المطلب.

الفرع الأول: تسليم منتوج مطابق للطلبية أو إصلاح المنتوج.

يكون المورد الالكتروني مسؤولا بقوة القانون اتجاه المستهلك الالكتروني في تنفيذ التزامه بحسن نية، بغض النظر عما إذا كان التنفيذ قد تم بصفة مباشرة من قبل المورد الالكتروني شخصيا أو من قبل مقدم الخدمات، إذ يلتزم المورد الالكتروني بما يلي:

أولا: تسليم منتوج مطابق للطلبية.

طبقا لنص المادة 23 من قانون رقم 18-05 سالف الذكر يلتزم المورد الالكتروني بتسليم منتوج مطابق لطلبية المستهلك الالكتروني، أي يكون هذا المنتوج مطابقا وظيفيا وقانونيا وقياسيا، حيث لا يجوز جبر المستهلك الالكتروني بقبول منتوج آخر غير مطابق لما هو منصوص عليه في العقد.

إلا أنه يمكن للمورد الالكتروني أن يتحلل من كامل مسؤوليته أو جزء منها إذا أثبت أن عدم التنفيذ أو سوءه يعود إلى سبب أجنبي كقوة قاهرة مثلا: عطل تقني أو فني في جهاز الحساب الآلي.

ثانيا: اصلاح المنتوج.

يقوم المورد الالكتروني في حالة عدم تسليم منتوج مطابق للطلبية أي وفقا للاتفاق المدرج في العقد، حيث يتعين عليه في هذه الحالة إصلاحه وجعله ملائما لحاجات المستهلك الالكتروني.

والجدير بالذكر، أن المشرع نص على اصلاح المنتوج في قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم بالقانون رقم 18-09 ، حيث نصت المادة 13 فقرة 3 من قانون 09-03 على أنه : " في حالة ظهور عيب بالمنتوج يجب على المتدخل خلال فترة الضمان المحددة استبداله أو ارجاع ثمنه أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته" .

ففي هذه الحالة يجب على المتدخل في جميع الحالات أن يصلح المنتوج على نفقته لا سيما مصاريف اليد العاملة والتزويد بالمواد والقطع وغيرها جبرا للضرر حتى يعود المنتوج الى طبيعته.

أما بالنسبة للآجال المحددة لإصلاح المنتوج فقد سكت المشرع عن مدة الإصلاح، لكن هذه الأخيرة لابد أن تأخذ بعين الاعتبار طبيعة المنتوج فيما إذا كان مما يتم إصلاحه بسرعة أم مما يستغرق وقتا طويلا.

الفرع الثاني: استبدال المنتوج أو إلغاء الطلبية وإرجاع المبالغ المدفوعة.

رتب المشرع الجزائري التزاما آخرا في حالة الاخلال بتسليم المنتوج وذلك من خلال ما يلي:

أولا: استبدال المنتوج.

نص المشرع على استبدال المنتوج في حالة عدم تسليم منتوج مطابق للطلبية، حيث تعد رخصة ممنوحة للمستهلك الالكتروني للحصول على منتوج جديد يكون على نفقة المورد الالكتروني أي ضمان الاستبدال المجاني المنتجات[27]، وسبب تقرير هذا الجزاء هو أن زوال حالات عيوب المطابقة تتطلب استبدال بعض مكونات البضاعة.

والجدير بالذكر، أنه بشترط لممارسة الحق في استبدال المنتوج أن يكون العقد الجديد مطابقا للعقد الأصلي، وأن يحصل المستهلك على منتوج من الكمية و والنوعية المماثلة لتلك المتفق عليها في العقد الأصلي، كما يجب أن يقوم المستهلك الالكتروني بإعذار المورد الالكتروني قبل استعمال حقه في الاستبدال.

ثانيا: إلغاء الطلبية وإرجاع المبالغ المدفوعة.

منح المشرع في قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية سالف الذكر للمستهلك الالكتروني حق رد المبالغ المدفوعة للمورد الالكتروني في حالة تسليم منتوج غير مطابق للطبية أي إلغاء هذه الأخيرة.

وعليه، جاء رد الثمن أو المبالغ المدفوعة كخيار وكحق منحه المشرع للمستهلك الالكتروني في المرتبة الأخيرة بين الاختيارات سالفة الذكر.

كما حظر المشرع على المورد الالكتروني من قبول طلبية منتوج معين وهو يعلم أنه قد نفذ من مخزونه، أما في حالة ما إذا توفر المنتوج تتحول الطلبية المسبقة بصفة ضمنية إلى طلبية مؤكدة. وهذا ما نصت عليه المادة 15 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية سالف الذكر.

المطلب الثاني: العدول عن التعاقد.

لا تقتصر حماية المستهلك الالكتروني في العقد الالكتروني على المرحلة السابقة لإبرامه، بل تمتد إلى مرحلة لاحقة وهي مرحلة التنفيذ، ومن بين الحقوق التي يتمتع بها المستهلك الالكتروني حق العدول عن تنفيذ العقد على الرغم من تعارض هذا الحق مع مبدأ القوة الملزمة للعقد.

ومن هنا، يعد عدول المستهلك عن تنفيذ العقد الالكتروني من أهم المسائل القانونية المعاصرة المطروحة في مجال المعاملات الالكترونية، حيث أقرت معظم التشريعات حماية المستهلك الالكتروني بنصوص قانونية تقر بحقه في العدول[28]، هذا ما سنحاول تبيانه من خلال تعريف حق عدول المستهلك الالكتروني،وكذا التطرق إلى شروط ممارسة هذا الحق وآثاره.

الفرع الأول: تعريف الحق في العدول.

يعد حق المستهلك بالعدول في التعاقدات الالكترونية في العقود التي تبرم عن بعد من أهم مظاهر الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني، نظرا لأن المستهلك لا تتوافر له الامكانية الفعلية لمعاينة السلعة، والتحقق من الأداء المناسب للخدمات قبل ابرام العقد عبر وسائل الاتصال الحديثة.

ومن هنا، يعرف الحق في العدول بأنه : " حق المستهلك في إرجاع السلعة أو رفض الخدمة في خلال مدة معينة يحددها القانون، دون إبداء أي مبررات، مع إلزام التاجر أو مقدم الخدمة بحسب الأحوال برد قيمتها، مع تحمل مصروفات الرجوع فقط"[29].

كما يعرف على أنه: " وسيلة قانونية أعطاها المشرع للمستهلك يستطيع بمقتضاها إعادة النظر في العقد، الذي ساهم بإرادته في إبرامه عن طريق الرجوع فيه بإرادته المنفردة دون أدنى مسؤولية تقع على عاتقه"[30].

وعليه، تناولت القوانين المتعلقة بالمعاملات الالكترونية حق عدول المستهلك الالكتروني من أجل حماية المستهلكين سواء على المستوى الوطني أو الدولي، حيث صدر التوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7) في مايو 1997 الذي شمل على الحق في العدول عن العقد بالنسبة للمنتجات والخدمات خلال مدة لا تقل عن 7 أيام من تاريخ الاستلام بالنسبة للمنتجات ومن تاريخ العقد بالنسبة للخدمات، حيث يعد هذا التوجه من أهم التنظيمات القانونية لحماية المستهلكين.كما تم تعميم حق العدول على جميع العقود التي يبرمها المستهلك عن بعد في القانون الفرنسي[31]، حيث أصدر المشرع الفرنسي عام 2001 المرسوم رقم (741)[32] لحماية المستهلكين في العقود التي تبرم من خلال وسائل الاتصال الحديثة مستجيبا للتوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7)[33].

أما بالنسبة للقانون الجزائري فقد خول المشرع للمستهلك المتعاقد إلكترونيا حقه في العدول عن العقد ضمن الحدود القانونية المبينة بموجب نصوص قانون التجارة الالكترونية، دون الاخلال بحقه المدني في المطالبة أمام القضاء بالتعويض عن الأضرار التي قد تلحقه.

وبالرجوع إلى نصوص قانون التجارة الالكترونية نجد أن المشرع أشار إلى الحق في العدول في المادة 11 من قانون 18-05 سالف الذكر ضمن المعلومات التي يجب الادلاء بها للمستهلك الإلكتروني والمتمثلة في شروط وآجال العدول.

ومما يستحق الذكر، أن هذا الحق تم النص عليه في قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم سالف الذكر ،كما عرفه على أنه في نص المادة 19 على أنه : " حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتوج ما دون وجه سبب.

للمستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتوج ما ضمن احترام شروط التعاقد، ودون دفع مصاريف إضافية.....".

الفرع الثاني: شروط ممارسة الحق في العدول وآثاره.

يشترط لمباشرة الحق في العدول توافر الشروط التالية :

- أن يتم الرجوع خلال المدة القانونية.
- أن لا يكون العقد المبرم مع المستهلك من العقود المستثناة من نطاق الحق في العدول أو ممن تحتاج إلى اتفاق خاص.
- عدم احترام المورد الالكتروني لآجال التسليم، إذ يمكن للمستهلك الالكتروني العدول عن التعاقد، حيث نكون أمام حالتين:

الحالة الأولى: أن يطالب بإعادة إرسال المنتوج على حالته في أجل أقصاه 4 أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر.

ففي هذه الحالة يجب على المورد الالكتروني أن يرجع للمستهلك المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإعادة إرسال المنتوج، خلال أجل 15 يوما ابتداء من تاريخ استلامه للمنتوج وهذا ما نصت عليه صراحة المادة 22 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية سالف الذكر.

الحالة الثانية: تقع نتيجة الاخلال الناتج عن التسليم غير المطابق والمعيب للمنتوج وهذا نصت عليه المادة 23 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية سالف الذكر.

ومن هنا، من خلال هذين الحالتين نستنتج كما سبق ذكره أن المورد الالكتروني يلتزم بالقيام بتسليم جديد موافق للطلبية أو إصلاح المنتوج المعيب أو استبدال المنتوج بآخر مماثل أو إلغاء الطلبية، وإرجاع المبالغ المدفوعة دون الاخلال بإمكانية مطالبة المستهلك الالكتروني بالتعويض في حالة وقوع ضرر، كما يجب على المورد الالكتروني أن يرجع إلى المستهلك الالكتروني المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإعادة إرسال المنتوج خلال أجل 15 يوما ابتداء من تاريخ استلامه المنتوج وهذا ما نصت عليه صراحة المادتين 22 و23 من قانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

خاتمة:

وفي الختام، بعدما تطرقنا إلى التزامات المورد الالكتروني وجزاء إخلاله بهذه الالتزامات يمكن استخلاص أهم النتائج التي توصلنا إليها وذلك من خلال ما يلي:

- حدد المشرع في قانون التجارة الالكترونية التزامات المورد الالكتروني وذلك بالنظر إلى المراكز التعاقدية لأطراف العقد الالكتروني، سواء في الفترة السابقة لإبرام العقد أو اللاحقة له.

- يعد الالتزام بالتسليم المطابق التزام بتحقيق نتيجة وليس الالتزام ببدل عناية، ففي حالة عدم تحقيق النتيجة يسأل المورد الالكتروني في هذه الحالة إلا إذا أثبت هناك سبب أجنبي حال دون تحقيق هذه النتيجة.

- الدور الهام والفعال للفاتورة في عملية اثبات التعاقد الالكتروني.

- حق العدول عن العقد هو بمثابة ضمانة وحماية للمستهلك الالكتروني من أي تلاعبات أو تجاوزات نتيجة الاغراءات وطريق ترويج المنتوج.

أما بالنسبة للاقتراحات والتوصيات فتتمثل فيما يلي:

- ضرورة النص صراحة في قانون التجارة الالكترونية على الالتزام بالتسليم المطابق وليس فقط النص على الجزاء المترتب في حالة عدم التسليم.

- الزام المورد الالكتروني بضرورة الاعلام بلغة المستهلك الالكتروني وترجمة البيانات لتفادي الوقوع في الغلط.

- ضرورة تنظيم مجال العدول عن التعاقد حتى لا يكون هناك فراغ تشريعي يعيق ممارسة المستهلك الالكتروني لحقه.

- يجب على المشرع تبيان كيفية ضمان المورد الالكتروني لأمن المعطيات الشخصية والمتعلقة بالزبائن.

- يجب على المشرع النص على كيفية معالجة بعض النزاعات التي قد تنتج عن أطراف العقد الالكتروني، وأبرز مثال على ذلك حالة تمسك المورد الالكتروني باستبدال السلعة من جهة، و تمسك المستهلك الالكتروني بحقه في العدول.

- تنظيم الفاتورة بنص تشريعي خاص يبين شروط وإجراءات إصدارها وحفظها إلكترونيا.

- الافراج عن النصوص التنظيمية الخاصة بالقانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

- تعزيز الثقة في كل المعاملات الالكترونية، بالإضافة إلى تسريع تدفق الانترنت في مناطق الظل والمناطق الريفية.

قائمة المراجع:

[1] - كما أنه عقد يتحقق بايجاب وقبول مثل العقود العادية التي تبرم وتوقع كتابة، غير أن الايجاب والقبول يتحقق بوسيلة الكترونية دون حاجة إلى مستند مكتوب ومن أمثلة ذلك أن يرسل الموجب عرضه إلى الطرف الآخر بطريق البريد الالكتروني الذي قد يكون فردا أو شخصا اعتباريا، ويقوم من يوجه اليه الايجاب بالتوقيع عليه الكترونيا بما يفيد القبول ويعيده للمرسل ثانية، ومن ثم ينعقد العقد بهذه الطريقة وتكون له قوته القانونية.

[2] - عضيد عزت حمد، العقد الالكتروني (دراسة مقارنة)، مجلة آفاق للعلوم، المجلد 5، العدد 4، 2020، ص.28.

[3]- قانون رقم 18-05 مؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية، ج.ر العدد 28 الصادرة بتاريخ 16 مايو 2018.

[4] - Mohammed El MEHDI Ibnattya Andaloussi, Comme exigence partielle de la maitrise en gestion des PME et de leur environnement, Les facteurs qui influent la durée du processus décisionnel du consommateur en commerce électronique, Thèse, Université du Quebec, Canada, Juin 2002, p.15.

[5]- محمد محمد حسن الحسني، حماية المستهلك الالكتروني في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012، ص.28.

[6]- زروق يوسف، حماية المستهلك مدنيا من مخاطر التعاقد الالكتروني، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد التاسع، 2013،ص135.

[7] - Mohammed El MEHDI Ibnattya Andaloussi, Idem, p.15.

[8]- قانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. جريدة رسمية العدد 15 الصادرة في 08 مارس 2009 المعدل والمتمم بالقانون رقم 18-09 المؤرخ في 10 يونيو 2018، جريدة رسمية العدد 35 الصادرة بتاريخ 13 يونيو 2018.

[9] - Joseph Emanuel Yayi Lipem, Quel régime juridique du commerce électronique dans les pays francophones d'Afrique subsaharienne, Editions L'Harmattan, France, 2018, p.39.

[10]- القانون رقم 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ج.ر العدد 27.

[11]- قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها، ج.ر العدد 47، الصادرة بتاريخ 16 أوت 2009.

[12] - ثروت حبيب، دراسة في قانون التجارة الدولية مع الاهتمام بالبيوع الدولية، الطبعة الأولى، دار الاتحاد العربي للطباعة، القاهرة، 1975، ص.190.

[13] - الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم بالقانون رقم 07-05 المؤرخ في 13 ماي 2007، ج.ر، العدد 31 الصادرة بتاريخ 13 ماي 2007.

[14] - لينة عبد الله خليل شبيب، التزام البائع بالتسليم في عقود البيع الدولية، مذكرة ماجستير، الجامعة الاردنية، عمان، 1995، ص.98.

[15]- خالد ممدوح ابراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية – دراسة مقارنة-، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007، ص.224.

[16]- ان معنى الوجود اللامادي يرتبط بمفهوم الرقمنة التي جعلت المنتج يأخذ شكل طاقة الكترونية مضغوطة ومصغرة لدرجة أنها أصبحت غير مرئية. شايب بوزيان، ضمانات حسن تنفيذ عقد البيع الالكتروني، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان 2015-2016، ص. 32.

[17] - شايب بوزيان، المرجع السابق، ص. 33.

[18] - قالية فيروز، التزامات المورد الالكتروني في ظل قانون رقم 18-05 يتعلق بالتجارة الالكترونية، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 8، العدد 2، 2020، ص.393.

[19] - Mostafa Hashem Sherif, Paiements électroniques sécurisés, Presses Polytechniques et Universitaires Romandes, Suisse, 2007, p.292.

[20]- المادة 11 فقرة 16 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

[21]- المادة 20 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

[22] - أسامة أحد بدر، ضمانات المشتري في عقد البيع الالكتروني، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2011، ص.ص.84، 85.

[23] - معزوز دليلة، الالتزام بتسليم منتوج مطابق في البيع التقليدي والإلكتروني –دراسة مقارنة-، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، المجلد 06، العدد 01، جوان 2021، ص.266.

[24] - عقيل فاضل حمد الدهان، غني ربسان جادر الساعدي، الالتزام بالاعلام في العقد الالكتروني، مجلة أهل البيت عليهم السلام، العدد 5، 2007، ص.211.

[25] - عقيل فاضل حمد الدهان، غني ربسان جادر الساعدي، المرجع السابق، ص.212.

[26]- قالية فيروز، المرجع السابق، ص.391.

[27] - OECD, Commerce électronique et fiscalité, mise en œuvre des conditions cadres d'Ottawa sur la fiscalité, Editions OCDE, France, 2001, p.134.

[28]- ناصر خليل جلال، الأساس القانوني لعدول المستهلك عن العقود المبرمة الكترونيا عن بعد، مجلة الحقوق، جامعة البحرين، المجلد التاسع، العدد الأول، 2009، ص.344.

[29] - كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الالكتروني، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2012، ص.627.

[30]- ممدوح محمد علي مبروك، ضمان مطابقة المبيع في نطاق حماية المستهلك – دراسة تحليلية في القانون المدني وقانون حماية المستهلك المصري رقم 67 لسنة 2006 ولائحته التنفيذية وبعض القوانين الأجنبية، دار النهضة العربية، مصر، 2008، ص. 189.

[31] - Athanase FOKO L'égalité de traitement des consommateurs des TIC : Le cas des parties au commerce électronique, in Le consommateur des technologies de l'information et de la communication en Afrique noire francophone, Editions L'Harmattan, France, 2021, p.38

[32] - Ordonnance n° 2001-741 du 23 aout 2001 portant transposition de directives communautaires et adaptation de droit de la consommation , JORF n° 196 du 25 aout 2001.

[33] - أحمد حمصي، حق المستهلك بالعدول في العقد الالكتروني، ص. 4 . تم الاطلاع على الرابط بتاريخ 2021/08/28 على الساعة 11:30. https://www.houmsilaw.com/img/uploads1/research_127.pdf