جامعة الأزهر

كلية الشريعة والقانون بأسيوط

المجـــلة العلميـــة

عقود التجارة الإلكترونية وحقوق المستهلك وجزاءات الإخلال بها وفق النظام السعودي

إعداد

د/ سلطان ناعم سلطان العمري

أستاذ الأنظمة المساعد بقسم الفقه بكلية الشريعة وأصول الدين

بجامعة الملك خالد بأبها ــ المملكة العربية السعودية

(العدد الرابع والثلاثون الإصدار الأول يناير ٢٠٢٢م الجزء الأول)

عقود التجارة الإلكترونية وحقوق المستهلك وجزاءات الإخلال بها وفق النظام السعودي

سلطان ناعم سلطان العمري.
قسم الفقه، كلية الشريعة وأصول الدين، جامعة الملك خالد بأبها، المملكة العربية السعودية.
البريد الإلكتروني: Sualamri@kku.edu.sa

ملخص البحث:
أصبحت تكنولوجيات المعلومات والاتصالات تشكل العصب الرئيسي لممارسات الأفراد والمجتمعات في أيامنا الحالية، حيث أصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة وذلك بفضل التقنيات الالكترونية الحديثة والمتطورة وقد ساهم ذلك في ظهور ما يسمى بالتجارة الالكترونية والتي تم من خلالها يقوم المستهلك سواء كان افراد او مؤسسات او حكومات بشراء منتجات أو خدمات عن طريق الوسائط او الأدوات الالكترونية من خلال شبكة الانترنت بعد القيام بعقد الصفقات بين الأطراف جميعها (البائع والمشتري)، وانتشرت التجارة الالكترونية بشكل واسع جدا على مستوى العالم لما لها من إيجابيات كثيرة تمثل بسهولتها وسرعة انجاز الصفقات وتوفير الوقت والجهد من خلال الدخول الى المتاجر الالكترونية والاطلاع على منتجاتها دون الحاجة الى الذهاب الى مكان وجود هذه المنتجات أو الخدمات، وأدى وجود هذا النوع من التجارة الى أن يقوم المنظمون والقانونيون السعوديون بتشريع قوانين تضبط هذه التجارة وتحمي المستهلك السعودي من الغبن والخداع لما لهذه التجارة من مزايا كثيرة تتمثل بمساهمتها في زيادة حجم التبادل التجاري ودعم الاقتصاد المحلي، وقد جاءت هذه القوانين التنظيم هذه

العملية التجارية بكاملها بدءا من حقوق المستهلك السعودي ومرورا بما يضمن سلامة وصول المنتج من إجراءات رقابية حددها القانون ووصولا الى جزاءات وعقوبات الاخلال بهذه العقود، وانطلاقا من ذلك فقد قام الباحث من خلال هذه الدراسة الى توضيح ماهية هذه العقود ومفاهيمها وطرق انعقادها وحقوق المستهلك السعودي وجزاءات الإخلال بها والتي كفلها قانون التجارة الالكتروني السعودي نظرا لكثرة الاقبال على هذا النوع من التجارة في الآونة الأخيرة، واتساع رقعة استخدامها بين أفراد الشعب السعودي وظهور العديد من طرق الاحتيال والتلاعب بالمنتجات أو الخدمات وانتهاك بيانات العملاء والمستهلكين والتلاعب بها، وكانت المملكة العربية السعودية من أول الدول على مستوى المنطقة التي قامت بتنظيم مثل هذه التعاملات الالكترونية وإقرار قانون التجارة الالكتروني السعودي.

الكلمات المفتاحية: العقد – التجارة – الالكترونية – المستهلك – الإخلال – الجزاءات.

E-Commerce Contracts, Consumer Rights, and Penalties for Breaching Them according to the Saudi System

By Sultan Naim Sultan Al-Amri,
Department of Jurisprudence, College of Sharia and Fundamentals of Religion, King Khaled University, Abha, KSA
Sualamri@kku.edu.sa

Abstract

Thanks to modern and advanced electronic technologies, the world has become a small village and this has contributed to the emergence of the so-called electronic commerce. E-commerce enables both parties of a contract to conduct business transactions over the Internet. This form of commerce helps save time and effort, increase the volume of trade exchange and support the local economy. Through this study, the researcher has clarified the nature of these contracts, their concepts, methods of concluding them, the rights of the Saudi consumer and the penalties for breaching them. Since this form of commerce has become widespread, the Kingdom of Saudi Arabia was one of the first countries in the region that organized such electronic transactions and approved the Saudi Electronic Commerce Law. This law helps protect people against many fraud methods, tampering with products or services, and violating and manipulating customer and consumer data.

Key words: **contract – commerce – electronic – consumer – breach – penalties.**

١. مقدمة الدراسة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء وسيد المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

فإن موضوع عقود التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك الإلكتروني يعتبر من أكثر وأهم المواضيع التي تحتاج البحث والتفصيل نظرا لحداثته والإقبال الكبير عليه وذلك نتيجة للتطور التكنولوجي الحاصل في عصرنا الحالي في شتى المجالات، حيث أصبح العالم سوقا كبيرة، إضافة إلى ظهور التكتلات الاقتصادية الكبيرة في السوق الإلكترونية. ومع هذا البروز كان لابد من تسخير هذه الشبكة لخدمة البشرية، فأصبح كل إنسان يستخدمها لتحقيق مصالحه الشخصية، فالتاجر يستخدمها لأغراضه التجارية من بيع وشراء للبضائع والمستهلك يستخدمها لتلبية حاجاته وحاجات عائلته مما أدى الى ظهور ما يسمى بالعقود الإلكترونية وهي العقود التجارية التي تبرم عبر شبكة الانترنت.

الأمر الذي دفع العديد من الدول للإسراع في وضع أنظمة تقوم على حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، لتبين حقوق الأطراف والتزامهم بها، ولتوفير الحماية القانونية لهم، لزيادة الثقة بين الأطراف في ظل سهولة الوصول إلى المعلومات عبر هذه الشبكة ووجود إمكانيات لتغييرها قبل أن تصل إلى الطرف الأخر.

فشرعت الدول لتنظيم هذه العقود بل وتنظيم اتفاقيات فيما بينهم لتنظيم هذه العقود، ولما كان لهذه العقود من انتشار واسع عبر القارات في الآونة الأخيرة دون اشتراط الالتقاء المادي بين الأطراف في مجلس واحد، ودون ارتكازها على أوراق ومستندات ورقية، تم تعويضها بعقود إلكترونية ليصبغ عليها الصبغة

القانونية مع اختلاف زمان ومكان إبرام العقد، وهذا ما جعل هذه العقود محط أنظار المنظمين ومنهم المنظم السعودي، حيث صدر نظام التجارة الإلكترونية بموجب مرسوم ملكي رقم (م/ ١٢٦) وتاريخ ١٤٤٠/١١/٧ وتم نشره بتاريخ ٢١ /١١/ ١٤٤٠ ه الموافق ٢٠١٩/٧/٢٤

فقد جاءت هذه الدراسة لبيان مفهوم التجارة الإلكترونية وخصائصها وحقوق المستهلك وجزاءات الإخلال بها.

١.١ مشكلة الدراسة :

تكمن المشكلة عند الدول النامية نظرا لان هذه العقود حديثة النشأة بالإضافة إلى صدور هذه العقود من الدول المتقدمة فكان من البديهي أن تكون هذه الدول هي السباقة في وضع القوانين المناسبة لها مثل القانون الفرنسي والقانون النموذجي للتجارة الإلكترونية

وأيضا في بيان مدى كفاية القواعد العامة في حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، وأوجه القصور التشريعي في تنظيم ذلك، وبيان الحالات التي سمح فيها للمتعاقدين عبر شبكة الإنترنت في فسخ العقد والجزاءات المترتبة على الإخلال بهذا العقد، وبحث مدى انسجام وكفاية الحالات المذكورة بخصوص حماية المستهلك مع طبيعة شبكة الإنترنت المتطورة وبيان نطاق حمايتهم نظرا لأن المستهلك هو الطرف الأضعف في عقود التجارة الإلكترونية.

٢.١ أسئلة الدراسة :

ما هو عقد التجارة الإلكترونية؟ وما هي خصائصه؟ وماهي آلية انعقاد العقد في التجارة الإلكترونية؟ وما هي حقوق المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية

وفق النظام السعودي؟ وما هي جزاءات الإخلال بالعقود في التجارة الإلكترونية وفق النظام السعودي؟

٣.١ أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى معرفة عقود التجارة الإلكترونية، وشرح خصائصها، وتبيان الطبيعة القانونية العقود التجارة الإلكترونية، وإبراز حقوق المستهلك في هذا العقود، وبيان زمان إبرام عقد التجارة الإلكتروني ومحله وكيفية الإيجاب والقبول عليه وإيضاح الطرق القانونية لحماية الأطراف المتعاقدة وخاصة المستهلك وبيان الجزاءات المترتبة على إخلال التاجر أو موفر الخدمة نتيجة عدم التزامه بعقد التجارة الإلكتروني.

٤.١ أهمية الدراسة :

تتلخص أهمية هذه الدراسة في أنها تحاول قدر الإمكان توضيح عقد التجارة الإلكتروني وتنظيمه بكل جوانبه، بدءا من الإيجاب والقبول إلى إبرام العقد وحقوق المستهلك وصولا الى جزاءات الإخلال بالعقد وما يترتب عليه، وسعي المنظم السعودي إلى إيجاد سبل لحماية المستهلك بحكم أنه الطرف الأضعف في المعادلة التعاقدية.

٥.١ منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع المعلومات والحقائق عن موضوع الدراسة ووضعها في قالب محكم، وكذلك العمل على تحليل النصوص القانونية فيما يتعلق بالقانون المدني، وقانون المعاملات الإلكتروني، ونظام التجارة الإلكتروني.

٢. الدراسات السابقة :

١) فلاح فهد العجمي (الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني) تناول الباحث ماهية العقد الإلكتروني وتعريفه وطبيعته وخصائصه، ومفهوم حماية المستهلك ما قبل مرحلة إبرام العقد وفي مرحلة تنفيذ العقد دون البحث بما يتعلق بمسالة حقوق المستهلك وجزاءات الإخلال بها. وهذا ما سوف نتناوله وفق نظام التجارة الإلكتروني السعودي.

٢) مسعود سليمان بالخصر، الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني (دراسات مقارنة). تناولت هذه الدراسة الجانب المدني لحماية المستهلك في العقود الإلكترونية، وعرفت المستهلك وحاجته للحماية في العقد الإلكتروني.

٣. تعريف مصطلحات العنوان :

١.٣ تعريف العقد في نظام التجارة الإلكتروني :

"الاتفاق الذي يبرم إلكترونيًا بين الأطراف الذين يتعاملون بالتجارة الإلكترونية" (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

وهو عبارة عن توافق إرادتين لشخصين أو أكثر من أجل إحداث أثر قانوني حيث لا ينشأ العقد إلا إذا توافرت أركانه وهي (التراضي، المحل، والسبب) (السنهوري،١٩٥٢، ص١٣٧).

١ – التراضي "وهو تطابق إرادة طرفي التعاقد أحدهم بالإيجاب والاخرى بالقبول.

٢– المحل "وهو النتيجة المراد تحقيقها من انعقاد العقد.

٣– السبب "وهو الغرض او القصد الذي في سبيله تعاقد الشخصان.

٢.٣ تعريف التجارة الالكترونية (كمركب) :

التجارة الإلكترونية مركب إضافي مكون من كلمتين: "التجارة" وهي المضاف، وكلمة الإلكترونية" المضاف إليه و عرفتها منظمة التجارة العالمية بأنها أنشطة

إنتاج السلع والخدمات، وتوزيعها وتسويقها وبيعها، أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الإلكترونية (أبو شعيشع، ٢٠١٨، ص ١٨٠).

وعرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأنها "كافة أشكال المعاملات التجارية والتي تتم من قبل الأفراد والهيئات، التي تعتمد على معالجة ونقل البيانات الرقمية، شاملة النصوص والصوت والصور، من خلال شبكة مفتوحة مثل الإنترنت أو مغلقة متل المينيتال والتي يكون لها اتصال بشبكة مفتوحة (شرف الدين، ٢٠٠٠).

ولقد عرفها نظام التجارة الالكترونية في السعودية بأنها نشاط ذو طابع اقتصادي يباشره موفر الخدمة والمستهلك – بصورة جزئية أو كلية – بوسيلة إلكترونية من أجل بيع منتجات أو تقديم خدمات أو الإعلان عنها أو تبادل البيانات الخاصة (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

وتشير التجارة الإلكترونية إلى النشاطات التي تتم عبر الشبكة العنكبوتية من خلال توفير الخدمات وتبادل السلع حيث توفر التجارة الإلكترونية كل ما يحتاجه المستهلكون مثل كتب حجوزات لتذاكر طيران وخدمات مالية.

٣.٣ تعريف الحقوق :

الحق هو سلطة يمنحها القانون للشخص بهدف تحقيق مصلحة قانونية (جاد الحق، ٢٠٠٧ ص ٥). والمراد هنا بالحقوق المدنية التي يمنحها ويكفلها القانون لمواطني دولة معينة وضمن نطاقها وحدودها وتكون مكتوبة أو ضمن العرف.

حقوق المستهلك: تهدف حقوق المستهلك لزيادة حقوق الحماية القانونية للمستهلك ضد الممارسات التجارية الضارة، ومنها الحق في سلامة بيانات المستهلك، وحقه في الحصول على المعلومات. هذا الحق ينص على وجوب أن

توفر الشركات للمستهلكين ما يلزمهم من المعلومات المناسبة الكافية لاتخاذ قرارات شراء مدروسة (الطباغ،٢٠٠٥).

وحقه في إعادة السلعة حيث يكون للمستهلك الحق في إعادة السلعة إذا كانت مخالفة للمواصفات المطلوبة أو لوجود خطأ لدى المستهلك أثناء التعاقد وأيضا التعويض عن السلع الرديئة وغير المرضية (محمد، ١٩٩٥).

وحقة في الفسخ (الحق في الفسخ أي انحلال الرابطة بأثر رجعي كجزاء لعدم قيام المدين بتنفيذ التزامه العقدي، ويفترض وجود عقد ملزم للجانبين يختلف فيه أحد المتعاقدين عن الوفاء بالتزامه، فيطلب منه الطرف الآخر فسخه ليفلت بذلك عن تنفيذ ما التزم به (الشورابي، ١٩٩٧).

حيث يكون للمستهلك الحق في فسخ العقد أو العدول عنه في حال كان هناك تزوير أو تغيير في مواصفات السلعة أو الخدمة المتفق عليها أو في حال التأخير في التسليم.

٤.٣ تعريف المستهلك :

يعرف المستهلك في نظام التجارة الالكتروني السعودي بأنه الشخص الذي يتعامل بالتجارة الإلكترونية رغبة في الحصول على منتجات أو خدمات يوفرها موفر الخدمة (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

أما المستهلك الإلكتروني: هو نفس تعريف المستهلك في العقود التجارية ولكن يضاف له أنه يتعامل بواسطة وسيلة إلكترونية و عليه (كل عقد يحصل بواسطة تعاقد بالوسائل الإلكترونية على سلعة أو خدمة بمقابل لإشباع حاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين).

٥.٣ تعريف الجزاءات :

وهو الجزاء المترتب على مخالفة القواعد القانونية، ويختلف الجزاء من قاعدة إلى أخرى بحسب موقع كل قاعدة من قواعد فروع القانون.

ويمكن حصر الجزاء في ثلاثة صور (الجزاء المدني، والجزاء الإداري، والجزاء الجنائي). والمراد هنا الجزاء المدني الذي يترتب في حالة الاعتداء على أحد الحقوق الخاصة (راغب، ١٩٧٨، ص٧٥).

ونحن معنيين بهذه الدراسة بالجزاء المترتب في حالة عقود التجارة الإلكترونية في نظام التجارة الإلكتروني السعودي وهو يتمثل بالإنذار والغرامة المالية وسحب ترخيص مزاولة المهنة وحجب المحل.

٦.٣ تعريف الإخلال :

الأصل في العقود هو أن يلتزم كلا من المتعاقدين بتنفيذ ما يقع على عاتقه من التزامات بموجب العقد، والإخلال هنا يكون بعدم الالتزام بواحد أو أكثر من هذه الالتزامات الذي قد يقع من أحد المتعاقدين أو عدم تنفيذ الالتزام كله، كأن يقوم البائع بتسليم السلعة غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها أو قد يكون الإخلال نتيجة للتأخير في التسليم.

والإخلال في عقود التجارة الإلكترونية لا يختلف عن الإخلال في عقود التجارة التقليدية، غير أن الإخلال هنا تم إلكترونيًا (الشرقاوي، ٢٠٠١).

٤. مفهوم عقد التجارة الإلكتروني :

إن للتجارة الإلكترونية مفهوم جديد ليس بالأمر السهل تعريفها وخصوصا إذا أخذنا بالاعتبار الطبيعة التقنية المستخدمة في هذا النوع من التجارة، وتتضمن التجارة الإلكترونية إتمام عمليات البيع والشراء للسلع والخدمات بطرق إلكترونية

جديدة عبر المواقع الإلكترونية الموجودة على شبكة الإنترنت، والتي تعتبر بمثابة البنية التحية الأساسية للاقتصاد الجديد (جوده، ٢٠٠٠، ص٤٠).

١.٤ تعريف عقد التجارة الإلكتروني :

١.١.٤ تعريف العقد الإلكتروني كما جاء في قوانين التجارة الإلكترونية :

بالرجوع إلى نصوص القانون النموذجي الصادر عن الأمم المتحدة (UNICTRAL) بخصوص التجارة الإلكترونية "هي المعلومات التي يتم إنشائها أو إرسالها أو استلامها أو تخزينها بوسائل إلكترونية أو ضوئية أو بوسائل مشابهة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تبادل المعلومات وتبادل البيانات، أو البريد الإلكتروني أو التلكس أو النسخ البرقي" (Patocchi, 2016).

وقد توجه المنظم السعودي إلى تعريف العقد الإلكتروني بشكل مباشر في نظام التجارة الإلكتروني. حيث عرف العقد بأنه (الاتفاق الذي يبرم إلكترونيا بين الأطراف الذين يتعاملون بالتجارة الإلكترونية (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

٢.١.٤ تعريف عقد التجارة الالكتروني وفقا لآراء الفقهاء :

يعرف الفقهاء عقد التجارة الالكتروني من ناحيتين، الأولى على أساس الطريقة التي ينعقد بها إلكترونية، والثانية باعتباره نوعاً من العقود التي تبرم عن بعد.

ومن التعاريف ما يكتفي بأن يكون العقد المبرم ولو جزئية بوسيلة إلكترونية كليا أو جزئية أصالة أو نيابة (أبا الخيل، ٢٠٠٩، ص١٨). ومن التعاريف ما شمل جميع وسائل الإلكترونية لكنه اشترط لكي يعتبر العقد إلكترونية أن تكتمل كافة عناصره عبر الوسيلة حتى إتمامه (المطالقة، ٢٠٠٦ ص ٢٧).

٥ – خصائص عقد التجارة الإلكتروني :

يتميز عقد التجارة الإلكتروني بأنه عقد تم إبرامه بواسطة وسيلة إلكترونية الأطراف متباعدين مكانيا. فقد اختصرت هذه العقود الوقت، وهناك العديد من الخصائص التي سوف يتم التطرق لها:

١. التعاقد يتم بوسيلة إلكترونية: ما يميز العقد الإلكتروني عن غيره من العقود الأخرى أنه عقد تم إبرامه بوسيلة إلكترونية وعليه اكتسب هذه الصفة والتي تتمثل في العادة عن طريق شبكة الإنترنت.

٢. وبحسب القانون المدني المصري كما جاء في المواد رقم (٨٩، ٩٠، ٩٣) فإن عقد التجارة الإلكتروني هو عقد مبرم عن بعد: لا وجود لعلاقة مباشرة بين طرفي العقد حيث أن العقود التقليدية كانت تتم بصفة مباشرة في مجلس العقد، ولكن في عقود التجارة الإلكترونية لا وجود لهذا العنصر فيتم الاتفاق والتعاقد عن بعد عن تفاصيل السلعة أو الخدمة المتوفرة، فالإيجاب واقترانه بالقبول يتم بحماية القانون دون الحاجة للتواجد المادي والمباشر للأطراف.

٣. الوفاء بالبدل: الوفاء في عقود التجارة الإلكترونية يرتكز على الدعائم الإلكترونية كبديل عن الأوراق النقدية المستخدمة في العقود التجارية العادية، حيث يكون الدفع والتوقيع والاستلام إلكترونية، وأيضا ظهرت النقود الإلكترونية حيث يتم الدفع بواسطة (بطاقات مصرفية، وحافظة إلكترونية، وحسابات صممت لأجل هذا الغرض التي تقوم على أساس الشحن المسبق الحساب أو البطاقة، وهي تمتاز بسرعة التداول من دولة لأخرى (الأباصيري، ٢٠٠٢، ص ٥٩).

٤. عقد التجارة الإلكترونية هو عقد ذو طابع تجاري: من البديهي أن يظهر عقد التجارة الإلكتروني بهذه الصفة فالمعاملات والعلاقات التجارية التي

تتم بين أطراف العقد جميعها مرتبطة بالنشاطات الإلكترونية من (سلع وخدمات).

وهذا ما نص عليه المنظم السعودي في نظام التجارة الإلكترونية. أي أن التجارة الإلكترونية لا تختلف عن التجارة التقليدية من حيث المضمون ولكن تختلف من حيث الوسيلة وفي كيفية مباشرتها (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

٥. السرعة في إتمام الأعمال في عقود التجارة الإلكترونية: من أهم ما يميز عقود التجارة الإلكترونية السرعة في إنجاز الأعمال والصفقات التجارية. حيث أصبح من السهل إبرام تعاقد بين شخصين يعيش كل منهم في مكان وخلال فترة زمنية قصيرة. موفرين بذلك الوقت ومتجاوزين الحدود دون الحاجة لاتباع الإجراءات التقليدية وتنفيذها بشكل فوري (الجنبيهي، ٢٠٠٤، ص١٥٦).

٦. الطابع الدولي لعقد التجارة الإلكترونية: لقد امتازت عقود التجارة الإلكترونية بالطابع الدولي حيث أن أغلب هذه العقود تبرم بين أشخاص يعيش كل منهم في دولة وهذا ساهم في تطوير وتنمية التجارة الدولية وتحقيق مصالح اقتصادية متبادلة (دودين، ١٩٨٧، ص٧٤).

وهذا ما اشتملت عليه المادة الثانية من نظام التجارة الإلكتروني الفقرة "ب" حيث نصت على ما يلي: "تسري أحكام النظام الممارس خارج المملكة الذي يقدم منتجات أو خدمات داخل المملكة من خلال عرضها بطريقة تمكن المستهلك من الوصول إليها".

٧. الأمان في حفظ معلومات المستهلك: لقد اشترطت جميع التشريعات على موفر الخدمة أو التاجر ضمان الحفاظ على معلومات المستهلك الشخصية، وعدم افشاء هذه المعلومات وهي بذلك وفرت الحماية القانونية للمستهلك.

وقد نص المنظم السعودي على ذلك في المادة الخامسة التي نصت على ما يلي:

١. ما لم يتفق موفر الخدمة والمستهلك على مدة أخرى، ودون إخلال بما يقتضي به نظام آخر، لا يجوز لموفر الخدمة الاحتفاظ ببيانات المستهلك الشخصية أو اتصالاته الإلكترونية إلا في المدة التي تقتضيها طبيعة التعامل بالتجارة الإلكترونية، ويجب اتخاذ الوسائل اللازمة لحمايتها والحفاظ على خصوصيتها خلال مدة احتفاظه بها، ويكون موفر الخدمة مسؤولا عن حماية البيانات الشخصية للمستهلك أو اتصالاته الإلكترونية التي تكون في عهدته أو تحت سيطرة الجهات التي يتعامل معها أو مع وكلائها.

٢. لا يجوز لموفر الخدمة استعمال البيانات أو الإفصاح عنها لجهة أخرى، بمقابل أو بدون مقابل، إلا بموافقة المستهلك الذي تتعلق به البيانات الشخصية أو إذا اقتضت الأنظمة ذلك (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

٦. انعقاد عقد التجارة الإلكتروني :

١.٦ التعبير عن الإرادة في عقد التجارة الالكترونية :

لقد نصت أغلب التشريعات في قانونها المدني فيما يخص كيفية تعبير المتعاقدين عن إرادتهما بأن يتم بالكتابة أو اللفظ أو بإشارة متداولة عرفاً ، وعليه قد يكون هذا التعبير صريحا عن الإرادة في التعاقد وقد يكون ضمنيا.

ولكن مع ظهور التجارة الإلكترونية وعقود التجارة الإلكترونية ظهرت التساؤلات حول مشروعيتها في إبرام العقود. ويتم التعبير عن الإرادة في عقود التجارة الإلكترونية عبر شبكة المواقع الإلكترونية أو عبر البريد الإلكتروني. او عبر المشاهدة والمحادثة.

١.١.٦ التعبير عن الإرادة عبر شبكة المواقع الإلكترونية:

تعد شبكة المعلومات العالمية (الشبكة العنكبوتية) هي خدمة تمكن من تصفح الصفحات للحصول على معلومات معينة في شتى المجالات وأيضا يمكن من خلالها زيارة مختلف المواقع على الشبكة من أجل إبرام عقد مع أحد موفري الخدمة أو أحد التجار الذي يقوم بعرض منتجاته عليها مثل اتصالات، خدمات زبائن، والتسويق، والبيع وغيرها (الخيال، ١٩٩٨، ص ١٣٥).

حيث أنه يعرض المعلومات ولوائح الأسعار والسلع والخدمات المختلفة بشكل فوري دون النظام التقليدي في العرض والطلب. ويكون العنوان الموقع على الشبكة ثابت ومستمر على مدار الساعة عبدالعال، ٢٠٠٣، ص٤٤٣).

ويتم الإيجاب أو القبول في الموقع بالكتابة أو بفعل يدل على القبول فعلى سبيل المثال:

محامي يقدم استشارات قانونية على الشبكة فيقوم الطرف الآخر بشراء الخدمة عن طريق البطاقة الائتمانية وخصم ثمن الاستشارة مباشرة. نرى هنا أن القابل لم يقم بلفظ معين بل قام بفعل يدل على رضاه وهو شراء الخدمة عن طريق البطاقة الائتمانية حيث يتم الدفع مباشرة أو عبر أي وسيلة دفع أخرى (الأودن، ٢٠٠٥، ص٢٨).

٢.١.٦ التعبير عن الإرادة عن طريق البريد الإلكتروني:

تعرض لها المنظم السعودي في المادة الأولى من نظام التجارة الإلكتروني عند تعريف الخطاب الإلكتروني فقال " بيان أو إعلان أو إشعار أو طلب أو عرض يوجهه أطراف العقد بوسيلة إلكترونية في مرحلة التفاوض في شأن العقد أو أثناء تنفيذه" (إبراهيم، ٢٠٠٨، ص ٢٥).

ويعتبر البريد الإلكتروني وسيلة مهمة من وسائل التعبير عن الإرادة في عقود التجارة الإلكترونية حيث يعتبر بمثابة مكتب البريد، ويستطيع المستهلك إرسال رسائل بواسطة البريد الى الطرف الآخر (مقدم الخدمة) معبر فيها عن إرادته في إبرام العقد.

وتتم هذه الخدمة بشكل مجاني ولا تستغرق إلا بضع ثواني ويستطيع متى شاء إرسال واستقبال الرسائل بحرية وسرية (عبدالعال، ٢٠٠٣، ص ٧٦٣).

وبهذا يستطيع البريد الإلكتروني التواصل بين شخصين تفصل بينهم حدود ومسافات كبيرة دون حتى أن يلتقيان شخصياً ، ويستطيع التعبير عن إرادته لأكثر من شخص في نفس الوقت (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

٣.١.٦ التعبير عن الإرادة عن طريق المحادثة والمشاهدة المباشرة :

في العادة يكون الحديث عبر شبكة الإنترنت عبارة عن تبادل الرسائل النصية حيث تكون مقسمة لمرسل ومستقبل، وهناك أيضا غرفة المحادثة وهي خدمة تمكن من التقاء أكثر من شخص وتمكنهم من الحديث مباشرة مع بعضهم في نفس الوقت وأيضا هناك برامج فيديو بحيث يكون الحديث بالمشاهدة الكاملة والمباشرة بين الطرفين المتعاقدين إبراهيم، ٢٠٠٨، ص ١٣٢).

أي أن مجلس العقد هنا افتراضي على أساس أن المتعاقدين يشاهدون ويسمعون بعضهم البعض مباشرة عبدالعال، ٢٠٠٣، ٤٥٠)

٢.٦ مطابقة الإرادتين في عقد التجارة الإلكترونية:

لابد حتى ينعقد العقد أن يكون هناك إيجاب من أحد المتعاقدين يعقبه قبول من المتعاقد الآخر ولابد أن يقترن الإيجاب بالقبول.

١.٢.٦ الإيجاب في عقد التجارة الإلكتروني:

الإيجاب هو العرض الذي يتقدم به الشخص ليعبر به عن إرادته النهائية في إبرام عقد معين ويعتبر هذا العقد مبرم بمجرد صدور القبول (أبو الليل، ٢٠٠٣، ص٩٣).

إذ لابد من توافر شرطين حتى يتم الإيجاب هما أن يكون التعبير دقيقاً ومحدداَ وأن يكون باتا.

ويمتاز الإيجاب في عقود التجارة الإلكترونية عن الإيجاب التقليدي .

بحسب الوسيلة المستخدمة فهو إما أن يتم :.

ــ عن طريق شبكة الإنترنت .

ــ أو البريد الإلكتروني

ــ أو المحادثة والمشاهدة (إبراهيم، ٢٠٠٥، ص ٩٥).

أولا: الإيجاب من خلال شبكة الإنترنت: ويكون هذا الإيجاب مستمر وعلى مدار الساعة وهو إيجاب موجه للجمهور بشكل عام وبالأغلب لا يكون محدد بمدة زمنية، ويكون هنا إيجاب كامل. وقد اختلف الفقهاء في مسألة التكييف القانوني للإعلان عبر شبكة الإنترنت حيث ذهب رأي من الفقهاء الى أن هذه الإعلانات بمثابة دعوى لتعاقد وليست إيجاب حتى لو توفر في العقد الشروط الجوهرية للعقد، إلا إذا تعلق الأمر بالإعلان عن خدمة أو سلعة يعتد فيه بشخص المتعاقد فنكون في حالة إيجاب.

في حين ذهب الرأي الآخر الى أن الإعلانات عن السلع والخدمات عبر الإنترنت هي إيجاب غىر ملزم أي دعوى للتعاقد إلا إذا نص الإعلان ذاته على خلاف ذلك (الحكيم، ١٩٨٠، ص٣٨).

والجدير بالذكر أن المنظم السعودي قد عرف الإعلان الإلكتروني في نظام التجارة بأنه "كل دعاية بوسيلة إلكترونية يقوم بها موفر الخدمة، تهدف إلى تشجيع بيع منتج أو تقديم خدمة بأسلوب مباشر أو غير مباشر (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

ثانيا: الإيجاب عبر البريد الالكتروني: يتطابق الإيجاب في البريد الإلكتروني مع البريد العادي مع اختلاف الوسيلة فيكون موجه من شخص إلى آخر، هذا في حالة وجود فترة زمنية فاصلة وهنا يكون الإيجاب قائم غير ملزم إلا إذا تضمن إلزام للموجب بالبقاء على إيجابه خلال فترة محدودة يمكن استخلاصها من طبيعة الإيجاب أو العرف وفي حالة الاتصال بكتابة مباشرة هنا يوفر هذا الاتصال إيجاب وقبول حيث يمكن رد القبول فور صدور الإيجاب (الرفاعي، ١٩٩٤، ص١٠٦).

ثالثا: الإيجاب عبر المحادثة والمشاهدة المباشرة في التجارة الإلكترونية يستطيع الطرف الأول من رؤية الطرف الآخر خلال عملية ابرام الصفقة، فنكون هنا أمام مجلس عقد افتراضي لطرفي العقد، فيكون الإيجاب صادرة مباشرة بالكلام أو الكتابة أو المشاهدة (مجاهد، ٢٠٠٣، ص٣٨).

٢.٢.٦ القبول في عقد التجارة الإلكتروني :

القبول هو العنصر الثاني للعقد ويعرف بأنه موافقة المقابل على إيجاب المعروض عليه من قبل الموجب ويكون القبول إما شفهيًا أو كتابيًا أو سلوكيا ويجب أن يكون قبول مطلق نهائي مطابق الشروط الموجب لكي يكون له أثره في انعقاد العقد (أبو الليل، ٢٠٠٣، ص٨٦).

وبالاستناد لما سبق يمكن تعريف القبول الإلكتروني بأنه اتصال عن بعد يتضمن توافق تام مع كل العناصر المشترطة في الإيجاب والتي وضعها الموجب

بحيث ينعقد العقد بمجرد حصول هذا الاتصال من القابل (شرف الدين، ٢٠٠٣، ص ٢٦).

وعليه يجب أن تتوافر في عقود التجارة الإلكترونية جميع أركان العقد بشكل عام (الرضا والمحل والسبب) لكي يبرم عقدًا صحيحًا ونافذًا ومرتبًا لجميع آثاره القانونية. ووسائل القبول في عقود التجارة الإلكترونية تتماشى مع طبيعة هذه العقود، فمثلا من خلال موقع الشبكة نفسه، يقوم المستهلك بإدخال بياناته الخاصة بالعقد والمعروضة على الشاشة ودفع الثمن بعد الضغط على الأيقونة المخصصة للموافقة أو يكون بإرسال رسالة إلكترونية حسب ما يطلب أو يشترط الموجب.

ولا يمكن اعتبار السكوت تعبيرًا عن القبول في عقود التجارة الإلكترونية لأن الأصل أن يكون التعبير صريحًا أو ضمنيًا ولا يعتبر الساكت معبر عن إرادته وعليه لا يكفي السكوت تعبيرًا عن القبول ما لم تدل على ذلك ظروف المعاملة بشكل مرجح كوجود مفاوضات سابقة مثلاً ، أو كان الإيجاب لمصلحة من وجه إليه (مجاهد، ٢٠٠٣، ص ٨١).

٧. **حقوق المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية** :

لابد من توفير الحماية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية لغياب العنصر المادي كونها عقود تتم عبر شبكة الإنترنت الأمر الذي يوجب مزيدًا من الحماية للمستهلك حيث أنه الجانب الأضعف في العلاقة التعاقدية ويشكل المستهلك القطاع الأكبر في المجتمع والشريحة الأوسع فيه، فلا بد من حمايتهم من الغش والتزوير واستغلال حاجاتهم ، وحماية المستهلك تتمثل في التزام موفر الخدمة أو التاجر بالالتزامات الملقاة عليه قانونًا أو اتفاقًا، ويمكن حصرها في حق المستهلك باللجوء للقضاء وحقه في إعادة السلعة وأخيرًا حقه في فسخ العقد.

١.٧ حق المستهلك في اللجوء للقضاء :

لقد سعى القضاء لحماية المستهلك في مجال التعاقد عن بعد ولم تقتصر الحماية على المرحلة السابقة للعقد بل تمتد إلى المرحلة اللاحقة من إبرامه ونظرا لأن الوسائل التي يتم من خلالها إبرام عقد التجارة الإلكتروني لا تتيح الفرصة للتفكير قبل التعاقد فقد يجد المستهلك بعد إتمام العقد أنها غير صالحة او لا تناسبه، حيث إن عقد التجارة الإلكتروني عقد مبرم عبر شبكة الإنترنت التي لا تتيح تجربة أو رؤية السلعة.

ونصت المادة الرابعة من النظام "إذا حدث خطأ من المستهلك في خطاب إلكتروني ولم تتح له تقنية الاتصال تداركه فله أن يبلغ موفر الخدمة بموضع الخطأ فور علمه به خلال المهلة التي تحددها اللائحة، ويعد هذا الإبلاغ تدارك للخطأ إن لم يكن قد استفاد من المنتج أو الخدمة أو حصل على منفعة من أي منهما " (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

فتعددت مظاهر هيئات حماية المستهلك، فقد تكون على شكل دوائر حكومية أو اتحادات دولية كالاتحاد العربي للمستهلك، وقد تكون على شكل هيئات خاصة، كجمعيات حماية المستهلك أو على شكل مواقع إلكترونية. وقد أقر المؤتمر الأول لحماية المستهلك في عام ١٩٩٧م تكوين اللجنة التأسيسية للاتحاد لحماية المستهلك (إبراهيم، ٢٠٠٥، ص٣١٤).

ويتلخص عمل اللجنة في العمل على توفير الحماية للمستهلك العربي من المنتجات و عمليات الإنتاج والخدمات التي تؤدي إلى مخاطر على صحته وحياته، وتزويد المستهلكين بالمعلومات الكافية عن السلع والخدمات، وحمايته من

الإعلانات المضللة والكاذبة، وحث الأقطار العربية على إنشاء جمعيات ومؤسسات لحماية المستهلك (إبراهيم، ٢٠٠٥، ص٩٦).

ويكون للمستهلك الحق في اللجوء للقضاء في الحالات التالية حسب نظام التجارة الإلكتروني السعودي:

- عدم التزام موفر الخدمة باتخاذ الوسائل اللازمة لحماية وحفظ خصوصية بيانات المستهلك التي في عهدته أو تحت سيطرته. وهذا ما نصت عليه المادة (٥) في الفقرة الأولى والثانية: الفقرة الأولى: "لا يجوز لموفر الخدمة الاحتفاظ ببيانات المستهلك الشخصية أو اتصالاته الإلكترونية إلا في المدة التي تقضيها طبيعة التعامل بالتجارة الإلكترونية، ويجب اتخاذ الوسائل اللازمة لحمايتها والحفاظ على خصوصيتها خلال مدة احتفاظه بها، ويكون موفر الخدمة مسؤولا عن حماية البيانات الشخصية للمستهلك. إلخ" (وزارة التجارة والاستثمار ٢٠١٩).

الفقرة الثانية: "لا يجوز لموفر الخدمة استعمال بيانات المستهلك الشخصية أو اتصالاته الإلكترونية لأغراض غير مصرح بها أو مسموح بها أو الإفصاح عنها لجهة أخرى، بمقابل أو بدون مقابل إلا بموافقة المستهلك الذي تتعلق به البيانات" وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

وقد أوضحت اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية ما يلي:

يعد من بيانات المستهلك الشخصية واجبة الحماية أي بيان - مهما كان مصدره أو شكله يؤدي الى معرفة شخصية المستهلك على وجه التحديد من ذلك الاسم وبيانات الهوية والعنوان (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

وعليه فان موفر الخدمة ملزم بحماية بيانات المستهلك الشخصية من الوصول إليها أو كشفها أو معالجتها لغير الأغراض المشروعة وذلك باتخاذ التدابير اللازمة وفي حال تعرضت البيانات الخاصة بالمستهلك للاختراق، يجب على موفر الخدمة إشعار الوزارة والمستهلك خلال ثلاثة أيام من تاريخ علمه بذلك، وهذا الإشعار لا يعفي موفر الخدمة من مسؤوليته تجاه المستهلك.

– عدم الالتزام بنقل ملكية الخدمة المتفق عليها والتي اشتراها من موفر الخدمة حيث يكون موفر الخدمة أو الممارس للتجارة الإلكترونية ملزمة بتوفير الخدمة المتفق عليها أو السلعة التي اشتراها المستهلك حيث أن التسليم مرتبط بنقل ملكية السعلة أو تمكين الاستفادة من الخدمة المباعة فمن البديهي أنه يجب على موفر الخدمة أن يمكن المستهلك من الاستفادة من السلعة أو الخدمة وفقا لما تم الاتفاق عليه في عقد التجارة الإلكترونية

حيث أكدت المادة (٧) من لائحة التنفيذ لنظام التجارة الإلكتروني " مع مراعاة حكم المادة (٧) من النظام، يلتزم موفر الخدمة بتضمين البيان المقدم إلى المستهلك بشأن أحكام العقد المزمع إبرامه وشروطه، كالآتي: (ب) بيان تفاصيل السعر المطلوب دفعه، كالثمن الأصلي، وتكاليف التوصيل، والضرائب. إن وجدت. إضافة إلى أي تكاليف أخرى قد تحسب مستقبلا مع بيان كيفية حسابها وشروط استحقاقها. (ج) خدمات ما بعد البيع "إن وجدت" وشروط تقديمها. (ه) أحكام الدفع. والدفعات المتكررة "إن وجدت"، واحكام الشحن والتوصيل إذا كان لذلك مقتضى (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

وأيضا أكدت المادة (٨) من لائحة التنفيذ لنظام التجارة الإلكتروني وفصلت ذلك " مع مراعاة حكم المادة (٨) من النظام، على موفر الخدمة أن يقدم إلى المستهلك بعد إبرام العقد فاتورة قابلة للحفظ،

تتضمن البيانات الآتية: (أ) اسم موفر الخدمة إذا كان ممارسة، او اسمه التجاري إذا كان تاجرا، ووصف المنتج أو الخدمة محل العقد. (ب) تأكيد إبرام العقد وتاريخ انعقاده، (ج) السعر الإجمالي للمنتج أو الخدمة وقيمة الضرائب- إن وجدت، مع ايضاح تفاصيل السعر وكيفية حسابه وشروط استحقاقه. (د) اجور الشحن والنقل والتوصيل - إن وجدت. - (ه) الرقم الضريبي لموفر الخدمة - إن وجد-- (و) مىعاد توصيل المنتج أو تقديم الخدمة. (ز) اسم الناقل الذي يتولى توصيل المنتج وبيانات تتبع مسار التوصيل -إن وجدت. - (ح) موجزة بأحكام الاستبدال والإرجاع في الأحوال التي يجوز فيها ذلك - إن وجدت.. (ط) طريقة أداء الثمن وبىان تمام السداد إذا تم فعلا (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

٢.٧ حق المستهلك في إعادة السلعة أو إبدالها :

ويعرف في بعض التشريعات بحق العدول: وهو وسيلة بمقتضاها يسمح المنظم للمستهلك بأن يعيد النظر من جديد، ومن جانب واحد، في الالتزام الذي ارتبط به مسبقا بحيث يستفيد من مهلة زمنية التفكير وخلالها سيكون بوسعه الرجوع عن التزامه الذي سبق وأن ارتبط ب (إبراهيم، ٢٠٠٥، ص٢).

وهو حق إداري محض يترك تقديره لكامل إرادة المستهلك، وفقا للضوابط القانونية. وهو حق يمس بالقوة الملزمة للعقد الإلكتروني، فحق العدول هو حق شخصي يخضع لتقدير المستهلك، ويمارسه وفقا لما يراه محققا لمصالحه، فهو

ليس ملزمًا بإبداء أسباب معينة لهذا العدول، بمعنى أن استعمال المستهلك لهذا الحق لا يؤدي إلى قيام مسؤوليته (التهامي، ٢٠٠٩، ص ٣٢١).

يقع على عاتق موفر الخدمة أو التاجر في عقود التجارة الإلكترونية برد السلعة أو إبدالها في حال اكتشاف المستهلك أنها مخالفة للمواصفات المتفق عليها أو وجود عيب فيها، حيث لا يجوز لموفر الخدمة أو التاجر في عقود التجارة الإلكترونية تقديم أو عرض أو الإعلان عن أي سلعة أو خدمة تكون مغشوشة أو فاسدة أو بها عيب بحيث تلحق الضرر بمصلحة أو صحة المستهلك، لهذا يكون الزاما على موفر الخدمة أو السلعة في عقود التجارة الإلكترونية بإبراز كل تفاصيل وبيانات الخدمة أو السلعة بشكل واضح. حيث نصت المادة (٧) من النظام "يلتزم موفر لخدمة ببيان للمستهلك يوضح فيه أحكام العقد المزمع إبرامه وشروطه على أن يشمل البيان على ما يأتي (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩):

. الإجراءات الواجب اتخاذها لإبرام العقد.

. البيانات المتعلقة بموفر الخدمة.

• الخصائص الأساسية للمنتجات أو الخدمات محل العقد.

• إجمالي السعر شامل جميع الرسوم أو الضرائب أو أية مبالغ أخرى.

• ترتيبات الدفع والتسليم والتنفيذ.

• بيانات الضمان إن وجد.

"يجوز للمستهلك إرجاع المنتج على حالته إذا كان غير مطابق لشروط البيع أو نتيجة خطأ في الخطاب الإلكتروني حيث لم تتح له وسيلة الإنترنت تداركه وهذا خلال مدة ٢٤ ساعة من وقت إرسال الخطاب كما أوضحت للائحة التنفيذية للنظام" (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

حيث نصت المادة الرابعة من النظام على ما يلي "إذا حدث خطأ من المستهلك في خطاب إلكتروني ولم تتح له تقنية الاتصال تداركه فله أن يبلغ موفر الخدمة بموضع الخطأ فور علمه به خلال المهلة التي تحددها اللائحة، ويعد هذا الإبلاغ تداركة للخطأ أن لم يكن قد استفاد من المنتج موفر الخدمة أو خدمته أو حصل على منفعة من أي منها" (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

٣.٧ حق المستهلك في فسخ العقد الإلكتروني :

يعرف الفسخ بأنه حل الرابطة العقدية نتيجة إخلال أحد الطرفين بالتزاماته.

ويعرف في بعض التشريعات بحق العدول: وهو حق المستهلك في إرجاع أو رفض الخدمة والرجوع في تعاقده بدون أي جزاءات من جانبه سوى مصاريف الرد.

المادة (١٣) من نظام التجارة الإلكتروني السعودي:

"يحق للمستهلك فسخ العقد خلال الأيام السبعة التالية لتاريخ تسلمه المنتج أو لتاريخ التعاقد على تقديم الخدمة، ما دام أنه لم يستخدم منتج موفر الخدمة أو لم يستفيد من خدمته أو لم يحصل على منفعة من أي منهما ".

ونظرا لأن المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ليس لديه القدرة على التحقق والتدقيق في السلعة المشتراة فيكون له فسخ العقد من جانبه وحده وخلال السبعة أيام التالية لتاريخ التعاقد أو تسلمه السلعة، وفي هذه الحالة يتحمل المستهلك التكاليف المترتبة على فسخ العقد إلا إذا اتفق الطرفان على غير ذلك (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

وقد نصت المادة (١٤) من نظام التجارة الإلكتروني السعودي على أنه :

"يحق للمستهلك فسخ العقد إذا تأخر موفر الخدمة عن التسليم أو التنفيذ مدة تزيد على (١٥) يوما من تاريخ إبرام العقد أو عن الموعد المتفق عليه، وله

استرداد ما دفعه بمقتضى العقد المنتج أو الخدمة أو غير ذلك من تكاليف ترتبت على هذا التأخير ما لم يكن التأخير لقوة قاهرة".

ولقد أقر نظام القانون التجاري السعودي الفسخ لصالح المستهلك لحماية المستهلك ويرجع السبب في ذلك إلى عدة اعتبارات منها أنه يشتري السلعة محل التعاقد الإلكتروني عن طريق الإنترنت ولم يرها، وإنما رأى صورتها على الشاشة وهذا ما بينته المادة (١٣) والمادة (١٤) من نظام التجارة الإلكتروني حيث أنها أقرت للمستهلك حق فسخ العقد خلال سبعة أيام من تاريخ تسليم السلعة أو تاريخ التعاقد ، أيضا أجازت له مادة (١٤) أن يفسخ العقد في حالة تأخر موفر الخدمة عن التسليم أو الاستفادة من المنتج بعد خمسة عشر يومًا من تاريخ التعاقد أو الموعد المتفق عليه أو غير ذلك من التكاليف نتيجة لهذا التأخير.

٨. **جزاءات الإخلال في عقود التجارة الإلكترونية** :

المستهلك وكما وضحنا مسبقا أنه الطرف الأضعف في المعادلة التعاقدية الإلكترونية حيث نصت المادة (٢٣) من نظام التجارة الإلكترونية السعودي على ما يلي:

"يتولى موظفون، يصدر بتعينهم قرار من الوزير، أعمال الرقابة والتفتيش على التعاملات التجارية الإلكترونية وضبط مخالفات أحكام النظام ولوائحه".

وقد نصت المادة الثامنة عشرة من نظام التجارة الالكترونية على ما يلي : " مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها نظام آخر ، يعاقب كل من يخالف أياً من أحكام النظام أو اللائحة بواحدة أو أكثر من العقوبات الآتية :

أ – الإنذار .

ب – غرامة لا تزيد على (١٠٠٠٠٠٠) مليون ريال .

ج – إيقاف مزاولة التجارة الالكترونية مؤقتاً أو دائماً .

د – حجب المحل الالكتروني – بالتنسيق مع الجهة المختصة – جزئياً أو كلياً مؤقتاً أو دائماً .

لهذا لم يكتفي المنظم السعودي بحماية المستهلك فقط بل فرض عدد من الجزاءات على إخلال التاجر أو موفر الخدمة بالتزاماته تجاه المستهلك وهي على الترتيب: الإنذار، الغرامة المالية، إيقاف مزاولة نشاط التجارة الإلكترونية وأخيرًا حجب المحل الإلكتروني.

١.٨ الإنذار :

فلقد سعى المنظم السعودي لحماية المستهلك نظرا للمخاطر التي قد يتعرض لها المستهلكين ، كما سعى المنظم السعودي أيضًا الى انصاف كلاً من المستهلك وموفر الخدمة أو التاجر الممارس ، فذهب المنظم السعودي لاعتبار الإنذار كأول إجراء جزائي يكون في حق موفر الخدمة أو التاجر الممارس المخالف لمواد النظام (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

ولقد وفق المنظم السعودي في هذا الجزاء نظرًا لما فيه من انصاف لموفر الخدمة او التاجر الممارس، وهذا ما نصت عليه المادة الثامنة عشرة من نظام التجارة السعودي.

وتكمن أهمية الإنذار في منح موفر الخدمة او التاجر المخل بالتزاماته من تدارك خطأه والرجوع عنه وتصحيحه.

٢.٨ تطبيق نظام الغرامة :

يعد المنظم السعودي من خلال نظام التجارة الإلكتروني من التشريعات التي اعتمدت مبدأ نظام الغرامة بعكس العديد من التشريعات التي اكتفت بسحب ترخيص مزاولة النشاط التجاري أو التعويض وهذا يدل على عناية المنظم

السعودي بتوفير الحماية القانونية اللازمة للمستهلك وردع موفر الخدمة او التاجر في عقود التجارة الإلكترونية من التلاعب واستغلال المستهلكين، ولقد وفق المنظم السعودي في تطبيق هذا الجزاء نظرًا لمبررات حماية المستهلك لأنه الطرف الأضعف ولأن العقود تتم إلكترونية فلا يكون للمستهلك النظر ومعاينة السلعة قبل الشراء . ولقد حدد المنظم السعودي قيمة الغرامة ألا تزيد عن مليون ريال (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

٣.٨ إيقاف مزاولة نشاط التجارة الإلكترونية :

نصت المادة السابعة عشر من نظام التجارة الإلكتروني السعودي بوضوح على هذا الجزاء حيث نصت على ما يلي "إذا خالف موفر الخدمة أيًا من أحكام النظام أو اللائحة، فللوزير – أو من ينيبه أن يتخذ في الحالات العاجلة والضرورية قرارًا بحجب المحل الإلكتروني، بالتنسيق مع الجهة المختصة جزئية أو كلية إلى أن تتم معالجة المخالفة أو البت فيها أيهما أسبق " (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

٤.٨ حجب المحل الالكتروني :

نصت المادة السابعة عشر بوضوح على هذا الجزاء " إذا خالف موفر الخدمة أيا من أحكام النظام أو اللائحة ، فللوزير – أو من ينيبه – أن يتخذ في الحالات العاجلة والضرورية قرارًا بحجب المحل الإلكتروني – بالتنسيق مع الجهة المختصة – جزئيا أو كلية إلى أن تتم معالجة المخالفة أو البت فيها أيهما أسبق ، وإحالة المخالفة إلى اللجنة المنصوص عليها في الفقرة (١) من المادة التاسعة عشرة من النظام خلال مدة أقصاها ثلاثة أيام اعتبارًا من حجب المحل الإلكتروني ، على أن تتخذ اللجنة قرارها في شأن المخالفة مدة لا تتجاوز عشرة أيام اعتبارا من تاريخ الإحالة ،وللجنة وقف

قرار حجب المحل الإلكتروني جزئيا أو كلية إذا رأت مسوغا لذلك (وزارة التجارة والاستثمار،٢٠١٩).

لقد قرر المنظم السعودي حماية المستهلكين وإعادة التوازن إلى العلاقة العقدية لظروف إبرام عقد التجارة الإلكتروني، حيث كانت المهلة التي حددها المنظم لإحالة المخالفة للجنة المختصة ثلاثة أيام، بينما حدد مدة لا تتجاوز عشرة أيام اعتبارا من تاريخ الإحالة لاتخاذ قرارها ، وهي مهلة كافية لتوفير الحماية المستعجلة للمستهلك وأيضا أنصفت التاجر وموفر الخدمة الذي لا ينسب إليه مخالفة أو إخلال بالالتزامات ونرى ذلك بوضوح في نص المادة السابقة (عبد الباقي، ٢٠٠٤، ص٧٦٩).

٩. الخاتمة

توصلت الدراسة في نهايتها إلى جملة من النتائج والتوصيات التالية:

١.٩ النتائج

* العقود الإلكترونية هي عقود تتم عبر وسائل إلكترونية وأهمها التعاقد بطريقة شبكة المواقع الإلكترونية و عبر البريد والمحادثة والمشاهدة.
* يختلف العقد الإلكتروني عن العقود المشابهة له، من حيث الوسيلة، والزمان، والمكان وينعقد العقد الإلكتروني بكل ما يدل عليه بقول أو فعل أو كتابة أو إشارة من خلال المتعاقدين أو أحدهم.
* ينصرف مفهوم حماية المستهلك في عقد التجارة الإلكتروني إلى إمكانية اللجوء إلى القضاءأو إبدال السلعة وإرجاعها وفسخ العقد دون اللجوء إلى القضاء
* الإيجاب الإلكتروني هو ما يصدر من قول أحد المتعاقدين أولا، أما القبول ما صدر من المتعاقد الآخر ثانية، فمثلا الإعلان عن خدمة أو سلعة في شبكة المواقع يعتبر إيجابا من العارض.
* مجلس العقد بالتعاقد بطريقة الإنترنت من بداية دخول الراغب في التعاقد إلى موقع الشركة العارضة أو موفر الخدمة ويستمر حتى خروجه من الموقع.
* تنصرف جزاءات الإخلال بالعقد الإلكتروني إلى إنذار موفر الخدمة وتطبيق الغرامة وسحب ترخيص مزاولة النشاط التجاري وتصل الى جزاء حجب المحل الالكتروني.

٢.٩ التوصيات

* عقد التجارة الإلكتروني عقد ذو طبيعة خاصة لا تتحقق بغيره من العقود الأخرى.

* إنشاء دائرة قضائية تختص بالنظر في المنازعات الإلكترونية بحيث تشمل بتشكيلها خبيراً متخصصاً في مجال تقنيات الاتصال.
* عقد ندوات ودورات تدريبية لرجال القضاء بهدف إعداد كوادر قضائية تساير المستجدات الحديثة من أجل تفسير بنود العقد الإلكتروني ومعالجة كافة الخلافات حول الإيجاب والقبول وشروط العقد.
* إيجاد مؤسسات تحكيم عالمية خاصة بعقود التجارة الإلكترونية ولها مواقع إلكترونية ثابتة تتميز بنظام واضح ورقابة عالية تسمح لها بتطبيق النصوص القانونية الخاصة بعقود التجارة الإلكترونية بشكل صحيح متناسق يرضي الطرفين .

المصادر والمراجع المراجع العربية

١. الأودن، سمير عبد السميع (٢٠٠٥). العقد الإلكتروني. منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، ص ٢٨. ٢

٢. أبا الخيل، ماجد محمد سليمان (٢٠٠٩). العقد الإلكتروني. الطبعة الأولى، مكتبة الرشد، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص١٨. ٣

٣. الأباصيري، فاروق محمد (٢٠٠٢). عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الإنترنت. دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، ص ٥٩.

٤. ابراهيم، خالد ممدوح (٢٠٠٥). إبرام العقد الإلكتروني. دار الفكر العربي، الإسكندرية، ص ٢٥

٥. ابراهيم، خالد ممدوح (٢٠٠٨). التحكيم الإلكتروني في العقود الدولية. دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، ص ٢٥. ٦

٦. أبو الليل، إبراهيم الدسوقي (٢٠٠٣). الجوانب القانونية للتعاملات الإلكترونية. مجلس النشر العلمي، الكويت، ص ٩٣-٩٤.

٧. أبو شعيشع، رضوان السيد (٢٠١٨). الاقتصاد الرقمي، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ص ١٨٠.

٨. التهامي، سامح عبد الواحد (٢٠٠٩). التعاقد عبر النت: دراسة مقارنة. دار الكتاب القانوني، ط (١)، مصر، ص ٣٢١.

٩. جاد الحق، إياد محمد (٢٠٠٧). المدخل الى علم القانون (نظرية الحق). كلية الحقوق، جامعة الأزهر، ط (١)، ص٥.

١٠. الجنبيهي، منير محمد، الجنبيهي، ممدوح محمد (٢٠٠٤). الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص١٥٦.
١١. جوده، محفوظ (٢٠٠٠). التجارة الإلكترونية. مجلة البنوك، مج (١٩)، ع (٧)، الأردن، ص ٤٠ .
١٢. الحكيم، عبد المجيد، البكري، عبد الباقي، البشير، محمد طه (١٩٨٠). الوجيز في النظرية العامة للالتزامات: الجزء الأول: مصادر الالتزام. دار الكتب للطباعة، جامعة الموصل، العراق، ص٣٨.
١٣. الخيال، محمود عبد المعطي (١٩٩٨). الإنترنت وبعض الجوانب القانونية. دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، ص١٣٥.
١٤. دودين، بشار محمد (١٩٨٧). الإطار القانوني للعقد المبروم عبر شبكة الإنترنت. دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ص ٧٤-٧٥.
١٥.راغب، وجدي (١٩٧٨). مبادئ الخصومة المدنية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، ص٧٥.
١٦. الرفاعي، احمد محمد (١٩٩٤). الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، ط (١)، القاهرة، ص ١٠٦.
١٧ السنهوري، عبد الرازق بن أحمد، (١٩٥٢). الوسيط في شرح القانون المدني الجديد/ عبدالرازق أحمد السنهوري، دار الفكر العربي، ج (١)، القاهرة، ص ١٣٧. ١٨. شرف الدين، احمد (٢٠٠٠). عقود التجارة الالكترونية: دروس الدكتوراه الدبلوم القانون الخاص وقانون التجارة الدولية. كلية الحقوق جامعة عين شمس، القاهرة، ص ٩.

١٩. شرف الدين، أحمد (٢٠٠٣). الإيجاب والقبول في التعاقد الإلكتروني وتسوية منازعاته، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، دبي، الإمارات العربية المتحدة، ص ٢٦-٨٢.
٢٠. الشرقاوي، محمود سمير (٢٠٠١). العقود التجارية الدولية: دراسة خاصة لعقد البيع الدولي للبضائع. دار النهضة العربية، القاهرة، ص ١٩٨.
٢١. الشواربي، عبد الحميد (١٩٩٧). فسخ العقد في ضوء القضاء والفقه، الطبعة الثالثة، منشاة المعارف، الإسكندرية، مصر، ص ١٥.
٢٢. الطباغ، شريف (٢٠٠٥). حقوق المستهلك: جرائم الغش والتدليس والجرائم التموينية في ضوء القضاء والفقه. الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، مصر، ص ١٦.
٢٣. عبد الباقي، عمر محمد (٢٠٠٤). الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون. منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، ص ٧٦٩.
٢٤. عبدالعال، طارق (٢٠٠٣). التجارة الإلكترونية: العقد الإلكتروني. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص ص ٤٤٣ ٤٤٤.
٢٥. مجاهد، اسامه أبو الحسن (٢٠٠٣). خصوصية التعاقد عبر الإنترنت. دار النهضة العربية القاهرة، ص ٣٨-٨٤.
٢٦. محمد، نجم محمد صبحي (١٩٩٥). شرح قانون العقوبات: الجرائم الواقعة على الأموال. الطبعة الأولى، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص٢١٩.
٢٧. المطالقة، محمد فوزي (٢٠٠٦). الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية. دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولي، عمان، ص ٢٧-٣٠.

المراجع الأجنبية

28.Patocchi, P. M. (2016). UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration 1985 with amendments as adopted in 2006. United Nations Publication

المواقع الالكترونية:

وزارة التجارة والاستثمار (٢٠١٩). رؤية ٢٠٣٠: نظام التجارة الإلكترونية، اللائحة التنفيذية. المملكة العربية السعودية. مسترجع في: ٢٠٢٠/٤/٢٧ . مسترجع من: https://mci.gov.sa/ar/ECC/Pages/default.aspx.

القوانين:

- **القانون المدني المصري.**

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
مقدمة الدراسة	٥٨٢
تعريف مصطلحات العنوان	٥٨٥
تعريف عقد التجارة الإلكتروني	٥٨٥
مفهوم عقد التجارة الإلكتروني :	٥٨٨
خصائص عقد التجارة الإلكتروني :	٥٩٠
انعقاد عقد التجارة الإلكتروني	٥٩٢
حقوق المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية :	٥٩٧
جزاءات الإخلال في عقود التجارة الإلكترونية :	٦٠٤
الخاتمة	٦٠٨
المصادر والمراجع المراجع العربية	٦١٠
فهرس الموضوعات	٦١٤