الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

Ministry of Higher Education and Scientific Research

كلية الحقوق والعلوم السياسية

بالتنسيق مع

الاتحاد الوطني لحماية المستهلك

شهادة مشاركة

يشرفنا أن نمنح هذه الشهادة إلى د. **سليم عشور- جامعة المسيلة**، نظير مشاركته بمداخلة موسومة بـ: **دور التحكيم الالكتروني في حل منازعات التجارة الالكترونية للمستهلك الالكتروني**، في أشغال المؤتمر الدولي حول حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية وخصوصياته في المنتجات الذكية، المنعقد بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة المسيلة – الجزائر، بالتنسيق مع الاتحاد الوطني لحماية المستهلك يومي 29-30 أكتوبر 2019.

مدير المؤتمر

رئيس اللجنة العلمية

رئيس المؤتمر/ عميد الكلية

د. خضري حمزة
أستاذ محاضر قسم أ
جامعة محمد بوضياف المسيلة

المؤتمر العلمي حول:

حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية

وخصوصياته في المنتجات الذكية

29-30 أكتوبر 2019

Conference on:

Consumer protection in the field of electronic transactions

And their privacy in smart products

October 29th /30th 2019

برنـــــامج الجلسات العامة للمؤتمر

قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

د . خضري حمزة
أستاذ محاضر قسم ا
جامعة محمد بوضياف المسيلة

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
رئيس الملتقى
كلية الحقوق والعلوم السياسية

البرنـــــامج

قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم

09:00 -08:30	- تسجيل المشاركين في المؤتمر
الجلسة الإفتتاحية 09:30 – 9:00	- آيات بينات من القرآن الكريم، - النشيد الوطني، - كلمة رئيس المؤتمر/ عميد الكلية الدكتور خضري حمزة - كلمة رئيس الاتحاد الوطني لحماية المستهلك الأستاذ حرزلي محفوظ - كلمة مدير الجامعة البروفسور بداري كمال والاعلان عن الافتتاح الرسمي للمؤتمر

الثلاثاء 29 أكتوبر 2019

رئيس الجلسة الأولى: الدكتور معيزة عيسى

التوقيت	المتدخل	عنوان المداخلة
09:45 -09:30	د. رفيق كوركوسوز– جامعة دوكوز أيلول – تركيا	ماهي الآليات الدولية لحماية المستهلكين من تلوث المعلومات الرقمية
10:00 -09:45	د. عبد الحميد عبد الحميد حسين جامعة بني سويف– مصر	الحماية الدولية للمستهلك الالكتروني
10:15 -10:00	Ragulin Andrey Viktorovich V. Y. Kikot Moscow University	Topical Problems of protection of privacy and consumer rights in the field of electronic transactions in the Russian Federation
10:30-10:15	د. شريف هنية – جامعة البليدة- 2	حماية المستهلك الالكتروني في ظل قانون 05/18
10:45-10:30	Paola Todini Ecampus University / Milan	Privacy and electronic transaction under Italian law: current problems and possible solution
11:15-10:45	مناقشـــــــــــة	

رئيسة الجلسة الثانية: الدكتورة ظريفي نادية

التوقيت	المتدخل	عنوان المداخلة
11:30-11:15	د. مصطفي رفعت رمضان جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا	(أوجه الحماية المدنية للمستهلك في مرحلةما قبل إبرام العقد عبر الوسائط الإلكترونية)
11:45-11:30	د. بوخرص عبد العزيز- جامعة المسيلة ط. د/عماري جويدة -جامعة المسيلة	حماية المستهلك من الاشهارات المضللة الالكترونية
12:00-11:45	أ.د/ زعبي عمار - جامعة الوادي ط/د. خمقاني كريمة - جامعة الوادي	مفهوم المستهلك الالكتروني في ظل القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية
12:15-12:00	د. عبدلي حمزة – المركز الجامعي تيبازة عضو لجنة البنود التعسفية	إشكاليات قانونية تواجه المستهلك الالكتروني أي دور للتشريع و الجمعيات
12:30-12:15	د. جدو أحلام - جامعة الجزائر 3	À la découverte du consommateur électronique (e-consommateur)
12:45-12:30	مناقشـــــــــــة	
	استراحة واكراميات	

رئيس الجلسة الثالثة: الأستاذ الدكتور بركات محمد		
التوقيت	المتدخل	عنوان المداخلة
13:00-12:45	د. سامية خواثرة -جامعة بومرداس	عنوان المداخلة المساءلة المدنية والجزائية للمورد الالكتروني حماية للمستهلك الالكتروني في القانون 18-05.
13:15-13:00	د. حوحو يمينة - جامعة الجزائر-1-	الحماية القانونية للمستهلك في عقد البيع الالكتروني
13:30-13:15	د. ربحي تبوب فاطمة ا لزهراء جامعة بومرداس	ضمانات حماية المستهلك الإلكتروني قبل التعاقد على ضوء القانون رقم 05.18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية
13:45-13:30	د. دحية عبد اللطيف - جامعة المسيلة د. بن بلقاسم أحمد - جامعة سطيف 2	النظام القانوني للنقود الإلكترونية
14:00-13:45	د/ هيفاء رشيدة تكاري– جامعة البليدة 2 ط/د.حنان مناصرية جامعة البليدة 2	إشكالية إبرام العقد الإلكتروني في القانون الجزائري والقانون المقارن
14:30-14:00	مناقشـــــــــــة	
	وجبة غداء	

الأربعاء 30 أكتوبر 2019 / قاعة المحاضرات مولود بديار		
رئيس الجلسة الأولى الدكتور فريجة حسين		
التوقيت	المتدخل	عنوان المداخلة
09:15 – 09:00	د. ليلى بن حليمة - جامعة المسيلة د. سليم عشور- جامعة المسيلة	دور التحكيم الالكتروني في حل منازعات التجارة الالكترونية للمستهلك الالكتروني
09:30 -09:15	د. دليلة معزوز- جامعة البويرة	الحماية القانونية الوطنية للبيانات الشخصية في المعاملات الالكتروني باستعمال الهواتف الذكية
09:45 -09:30	د. علي حمزة عباس د. حمادة خير محمود كلية الاسراء الجامعة –العراق	دور الجمعيات في حماية المستهلك الالكتروني دراسة مقارنة
10:00-09:45	د. بولقواس سناء - جامعة خنشلة	تسوية منازعات العقود الدولية للمستهلك الإلكتروني بالاتصال الحاسوبي المباشر
10:15-10:00	د. بن حميدوش نور الدين- جامعة المسيلة	دور مجلس المنافسة في حماية المستهلك الالكتروني
10:45-10:15	مناقشـــــــــــة	
الجلسة الثانية الدكتور لجلط فوار		
التوقيت	المتدخل	عنوان المداخلة
11:00-10:45	د. خضري حمزة – جامعة المسيلة د. معيزة عيسى – جامعة الجلفة	حماية الحق في الخصوصية للمستهلك الإلكتروني
11:15-11:00	د/ بلاق محمد جامعة– تيارت –	منهج القواعد المادية كبديل لمنهج التنازع في حل منازعات عقود الاستهلاك الالكترونية
11:30-11:15	د. فطيمة نساخ -جامعة الجزائر 1	تعريف المستهلك في العالم الرقمي
11:45-11:30	د. والي نادية - جامعة البويرة د. بوعمامة زكريا - جامعة البويرة	حق المستهلك في العدول عن التعاقد الالكتروني
12:00-11:45	د. طباع نجاة - جامعة بجاية	عن حماية المستهلك في ظل منازعات إثبات التعاملات البنكية الالكترونية
12:15-12:00	مناقشـــــــــــة	
12:45-12:15	التوصيات والنتائج - حفل الاختتام وتوزيع شهادات المشاركة	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف –المسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

استمارة مشاركة في الملتقى الدولي حول:

حماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية وخصوصياته في المنتجات الذكية

الدكتورة: **ليلى بن حليمة** الدكتور: **سليم عشور**

الوظيفة: **أستاذان جامعيان**

الرتبة العلمية: **أستاذ محاضر أ** التخصص: **حقوق وعلوم سياسية**

المؤسسة: **جامعة محمد بوضياف–المسيلة** العنوان: **حي 150/70 مسكن وظيفي بالقطب الحضري الجديد**

الهاتف: **0661498761 /0662948113** الفاكس:///////

البريد الالكتروني: achoursalim35@yahoo.com ------ leilab2862@yahoo.com

لغة المداخلة: لغة عربية

المحور الرابع: منازعات المستهلك في مجال العقود الالكترونية وإثباتها

عنوان المداخلة: دور التحكيم الالكتروني في حل منازعات التجارة الالكترونية للمستهلك الالكتروني

ملخص المداخلة: إن ظهور التجارة الالكترونية وما رافقها من تطور بحيث أصبحت تتم عبر شبكة الانترنيت، ومنه أثرت تأثيرا كبيرا على النظام القانوني للعقود التقليدية، فظهر ما يسمى بالتسوق الالكتروني عبر الحدود، وما تبعه من إجراءات للوصول إلى التعاقد الالكتروني، الذي يشكل المستهلك أحد أطرافه الأساسية في كثير من الأحيان، لذلك فقد ظهرت فكرة التحكيم الالكتروني كأسلوب حديث لحل المنازعات التي تنشأ نتيجة استخدام الانترنيت في المعاملات الالكترونية، والذي يسمح باستخدام التقنيات الالكترونية دون حاجة إلى انتقال أو تواجد الأطراف في مكان التحكيم.

الكلمات المفتاحية: التحكيم الالكتروني، حل منازعات، التجارة الالكترونية، المستهلك الالكتروني.

The role of electronic arbitration in the resolution of electronic commerce disputes for the electronic consumer

Abstract:

The emergence of e-commerce and its development so that it takes place on the Internet has had a significant impact on the legal regime of traditional contracts. The so-called cross-border e-commerce has emerged, and the subsequent procedures for accessing e-contracting, often one of its main parties, so the notion of e-arbitration has emerged as a modern method of resolving disputes arising from the use of the Internet in electronic transactions, which allows the use of electronic techniques without the need for transfer or presence of parties in the place of arbitration.

Key words: Electronic arbitration, Disputes Resolution, electronic commerce, electronic consumer.

مقدمة:

يعد التحكيم وسيلة من وسائل تسوية المنازعات، قوامه الخروج عن طرق التقاضي العادية وما تكفله من ضمانات ووقت قد لا تسمح به ظروف التجارة الدولية.

وبظهور التجارة الالكترونية التي تقوم على السرعة في إبرام العقود وتنفيذها، وازدياد حجم العقود الدولية التي يتم إبرامها عن طريق الانترنيت فإن المنازعات بين أطرافها أضحت أمرا لا مفر منه، لهذا تسعى مواقع البيع إلى التعاقد مع مراكز تحكيم غير تقليدية لحل المنازعات التي تنشأ بينها وبين المتعاملين معها، وهكذا ظهرت فكرة التحكيم عن بعد أو التحكيم على الخط أو التحكيم الالكتروني.

ويكتسب التحكيم صفته الالكترونية من الطريقة التي يتم بها، حيث يتم بطريقة بصرية وسمعية عبر شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد دون حاجة إلى التقاء أطراف النزاع والمحكمين في مكان معين.

ورغم وجود اختلافات حول تعريف المستهلك الالكتروني، إلا أنه لا اختلاف حول ضرورة حمايته وذلك بالنظر للمخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها العملية الاستهلاكية من مخاطر ما يتم اقتناؤه من سلع وخدمات. وعلى ضوء انتشار وذيوع هذا النوع من المعاملات التجارية كان لزاما على المشرع الجزائري استحداث آليات خاصة كفيلة بحماية المستهلك الالكتروني وإبعاده عن دائرة الخطر، وبناء على ذلك تم اعتماد ما يسمى بالتحكيم الالكتروني. وعليه فإن الإشكالية التي يثيرها الموضوع هي:

ما مدى فعّالية التحكيم الالكتروني في حل منازعات التجارة الالكترونية للمستهلك؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها:

- ما المقصود بالآتي: التحكيم الالكتروني،التجارة الالكترونية، المستهلك الالكتروني؟
- كيف تكون المنازعات المتعلقة بعقود الاستهلاك وحماية المستهلك في التجارة الالكترونية؟
- ما مدى ملائمة التحكيم الالكتروني لمنازعات عقود المستهلكين الالكترونية؟

أولا- الإطار المفاهيمي للدراسة:

1-**تعريف التحكيم الالكتروني:** يتضمن مصطلح التحكيم الالكتروني شقين مهمين:

الشق الأول: التحكيم، ويقصد بمعناه التقليدي " نظام تسوية المنازعة، يخول بمقتضاه أطراف النزاع مهمة الفصل إلى محكمين يختارونهم بمحض إرادتهم بدلا من اللجوء القضائي"[1] أما الشق الثاني: الكتروني، ويعني الاعتماد على شبكة الانترنيت[2] .

وعليه يكتسب التحكيم صفة الالكترونية من الطريقة التي يتم بها، لذا يعرف بأنه: " التحكيم الذي تتم إجراءاته عبر شبكة الانترنيت وفق قواعد خاصة دون الحاجة إلى التقاء أطراف النزاع في مكان معين"[3].

ويعرفه البعض من الفقه على أنه: " نظام قضائي من نوع خاص، يتفق بموجبه الأطراف إلى إحالة النزاع وبشكل اختياري إلى طرف ثالث محايد (هيئة التحكيم الالكتروني) لتسوية النزاع باستخدام وسائل الاتصال الحديثة وفقا لقواعد تنظيمية ملائمة لموضوع النزاع وأسلوب التسوية، وذلك لإصدار حكم ملزم للأطراف"[4].

كما عرفه الدكتور محمود سيد أحمد بأنه:" اتفاق الأشخاص الطبيعية أو الاعتبارية في عقد أو غير عقد، على اللجوء إلى التحكيم الالكتروني في شرط التحكيم الالكتروني أو مشارطة التحكيم الالكترونية باختيار محكم شخص طبيعي الكتروني (له موقع الكتروني)"[5].

وكما يمكن تعريفه أيضا بأنه: " نظام قضائي الكتروني خاص مؤداه تسوية المنازعات التي تنشأ أو من المحتمل نشوؤها الكترونيا بين المتعاملين في التجارة الالكترونية بموجب اتفاق بينهم يقضي بذلك.[6]

ومن ثم يرى البعض[7] أن تعريف التحكيم الالكتروني لا يختلف عن تعريف التحكيم كإجراء خاص بحسم منازعات التجارة الدولية، وإن تميز هذا الإجراء بالآلية التي يتم بها من بدايته إلى نهايته وهي استخدام الانترنيت وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.

1- يسعد حورية، "التحكيم التجاري الدولي طبقا لقانون الإجراءات المدنية والإدارية"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية، جامعة الجزائر، العدد1، (2010)، ص 314.

2 - خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الدولية، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008، ص 246،247.

3 - عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الالكترونية في التشريعات العربية والأجنبية، دون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009، ص 42.

4 - إبراهيم أحمد سعيد زمزمي، القانون الواجب التطبيق في منازعات عقود التجارة الالكترونية (دراسة مقارنة)، أطروحة دكتوراه،(غير منشور ة)، جامعة عين شمس، مصر، 2006، ص 315.

5- محمود سيد أحمد، نحو الكترونية التحكيم والتحكيم الالكتروني، ط1، دار النهضة العربية، مصر، 2010، ص 05.

6- ايناس الخالدي، التحكيم الالكتروني، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 2009، ص 32.

7- حسام الدين فتحي عاطف، التحكيم الالكتروني في منازعات التجارة الدولية، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 2005،ص 15،16.

أي أن الاختلاف يكمن في الوسيلة التي تتم من خلالها إجراءات التحكيم، في عالم افتراضي فلا وجود للورق والكتابة التقليدية أو الحضور المادي للأشخاص، كما أن الأحكام التي يحصل عليها الأطراف موقعة جاهزة بالطريقة الالكترونية وباستخدام التوقيع الإلكتروني.[1]

2- تعريف التجارة الالكترونية: تعددت تعاريف التجارة الالكترونية وفقا لاختلاف وجهات النظر ويعود هذا الاختلاف إلى تعدد مجالات تطبيقاتها، والتطور المستمر الذي يطرأ على أساليبها وأهدافها مما ينعكس بالتالي على تعريفها.

فقد عرفها البعض بأنها نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين والمنتجين، أو بين الشركات مع بعضها البعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[2]

وعرفها البعض الآخر بأنها: " التعاملات التجارية التي تتم الكترونيا عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنيت)، وتتم هذه التعاملات بين الشركات وعملائها أو بين الشركات والحكومات، وتشمل التجارة الخارجية والتجارة الداخلية"، وأضاف هذا الاتجاه بأنه يمكن للتجارة الالكترونية أن تقوم بوظائف جديدة في عمليات التبادل التجاري من بينها الإعلان والتسويق والمفاوضات، وتسوية الدفوعات والحسابات، ومنح الامتيازات والتراخيص وإعطاء أوامر البيع والشراء والتبادل لبعض السلع والخدمات.[3]

يلاحظ على هذا التعريف أنه يحتوي على العناصر التالية:

- أن التجارة الالكترونية لا يمكن تصورها بدون وسائل الكترونية.
- أن التجارة الالكترونية لا تخص فقط عملية البيع والشراء، إنما تتسع لتشمل عمليات تصميم وإنتاج وعرض وتوزيع وبيع السلع والخدمات وتسوية عمليات الدفع.
- أن التجارة الالكترونية مثل أي نشاط تجاري تقليدي يمكن أن تتم داخليا أو خارجيا.

وعرفها المشرع الجزائري في المادة 01/06 من القانون المتعلق بالتجارة الالكترونية بأنها:" النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك الكتروني، عن طريق الاتصالات الالكترونية".[4]

---

1 - مصلح أحمد الطراونة، نور حمد الحجايا، "التحكيم الالكتروني"، مجلة الحقوق، سوريا، المجلد الثاني، العدد الأول، (2003)، ص 222.

2 - رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، دون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 1999، ص 14.

3 - عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 26.

4- المادة 01/06 من القانون رقم 18-05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الصادرة في16 مايو سنة 2018، العدد28، ص5.

إذن فالتجارة الالكترونية هي تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة والخدمات بواسطة المعطيات عبر شبكة الانترنيت، دون النظر إلى أطراف العلاقة العقدية سواء كانوا أفرادا أو حكومات أو تعلق الأمر بعمل تجاري أو أي التزام آخر.[1] لذلك تعرف بأنها : " اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول على شبكة دولية مفتوحة بالاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة مرئية، وبفضل التفاعل بين الموجب والقابل.[2]

حيث أن قابلية شراء وبيع المنتجات وتقديم المعلومات على شبكة الانترنيت والخدمات الأخرى.

ولعل أدق تعريف للتجارة الالكترونية هو التعريف المقدم من منظومة التجارة العالمية (OMC) بأنها: " عملية عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وإنتاج وتسويق وبيع المنتجات عبر شبكات الاتصال".[3]

3- تعريف المستهلك الالكتروني: يتم تعريف المستهلك من الناحية الفقهية، ثم من الناحية التشريعية، فالتعريف الفقهي يعتبر لفظ المستهلك الالكتروني مصطلح حديث لا يختلف عن مفهوم المستهلك التقليدي، إلا من خلال الاستعانة بوسائل الاتصال الالكترونية في عقد الاستهلاك عن بعد عبر الانترنت، فيعرف على أنه كل شخص طبيعي أو اعتباري يتعاقد بأحد الوسائل الالكترونية، من أجل الحصول على السلع والخدمات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، أو احتياجاته خارج نطاق تخصصه.

كما يعرف المستهلك الالكتروني على أنه كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد بوسيلة إلكترونية بشأن المنتجات التي تلزمه هو وذويه، والتي لا ترتبط بمهنته أو حرفته.[4]

أما التعريف التشريعي للمستهلك فتكاد القوانين الخاصة بتنظيم المعاملات الالكترونية تخلو من تعريف المستهلك الالكتروني على غرار المحترف الالكتروني، حيث تهتم بالتعاقد الالكتروني والتجارة الالكترونية بصفة عامة، دون الاعتناء بالاستهلاك الالكتروني الذي يعتبر تطبيقا خاصا

1- إلياس ناصف، العقود الدولية- العقد الالكتروني في القانون المقارن،دون طبعة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009، ص 36.

2 - سعداوي سليم، عقود التجارة الالكترونية "دراسة مقارنة، دون طبعة، دار الخلدونية، الجزائر، 2008، ص 19.

3- محمد سعيد أحمد إسماعيل، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية "دراسة مقارنة"، دون طبعة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009، ص 38.

4- أبو عمرو مصطفى أحمد، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك-دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دون طبعة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، 2010، ص 94-95.

للمعاملات الالكترونية، مما يستوجب الرجوع للقواعد التقليدية الخاصة بحماية المستهلك في تعريفه.

وقد عرف المشرع الجزائري المستهلك في المادة 01/03 على أنه: " المستهلك 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".[1]

أما تعريف المستهلك الالكتروني فقد ورد في المادة 03/06 من القانون المتعلق بالتجارة الالكترونية كما يلي:" المستهلك الالكتروني، كل شخص طبيعي أو معنوي، يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من المورد الالكتروني بغرض الاستخدام النهائي".[2] وعليه فالمشرع الجزائري اشترط في ظل تعريف المستهلك الالكتروني أن يقوم بالحصول على المنتوج عن طريق الاتصالات الالكترونية من قبل شخص تتوفر فيه صفة المحترف الالكتروني.

وأخيرا يمكن تعريف المستهلك الالكتروني أنه كل من يقوم باستعمال السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته أو حاجات من يعولهم ولا يهدف إلى إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نشاطه المهني، وأن يقوم التعاقد بشأن تلك السلع أو الخدمات بالوسائل الالكترونية الحديثة،[3]

إذن المستهلك في مجال المعاملات التجارية الالكترونية هو نفسه المستهلك في مجال عمليات التعاقد التقليدية والاختلاف الوحيد هو أنه يتعامل عبر وسيلة إلكترونية من خلال شبكة اتصالات عالمية، وهذا يعني أن المستهلك الالكتروني يتمتع بنفس الحماية القانونية التي يقررها المشرع للمستهلك العادي مع الأخذ بعين الاعتبار القواعد الخاصة المتعلقة بخصوصية العقد الالكتروني كونه من العقود التي تبرم عن بعد عبر شبكة الكترونية.[4]

ثانيا: المنازعات المتعلقة بعقود الاستهلاك وحماية المستهلك في التجارة الالكترونية

1- المادة 01/03 من القانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، الصادرة في 11 ربيع الأول عام 1430 الموافق 8 مارس سنة 2009، العدد 15، ص13.

2- المادة 03/06 من القانون رقم 18-05 متعلق بالتجارة الالكترونية، مرجع السابق، ص5.

3- علي أحمد صالح المهداوي، " أثر خيار الرؤية في حماية المستهلك الالكتروني (دراسة تحليلية في قانون المعاملات المدنية الاتحادي رقم 01 سنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الالكترونية والقانون الاتحادي رقم 24 بشأن حماية المستهلك)"، مجلة الشريعة والقانون، العدد42، ص 129.

4- إبراهيم خالد ممدوح، أمن المستهلك الالكتروني،دون طبعة، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص21

تعنى قوانين الدول المتحضرة بحماية المستهلك بوصفه الطرف الضعيف في معاملات التجارة الالكترونية، وتشكل حماية المستهلك أهمية كبيرة في هذه الدول ليس فقط للحكومات والهيئات التابعة لها، وإنما للجمعيات ومنظمات المجتمع المدني.

لذلك لابد من تبيان مسألة حماية المستهلك في مرحلة التعاقد، وكذا في مرحلة تنفيذ عقد الاستهلاك.

1- حماية المستهلك عبر الإنترنيت عند إبرام العقد: تتوافر بعض الآليات التي تؤدي إلى توفير حد أدنى من الحماية للمستهلكين في الفترة التي تسبق التعاقد عبر الإنترنيت، الأولى هي إعلام المستهلك حيث يلتزم الموردون بتزويد المستهلكين بمعلومات عن التعاقد معهم، وتدور هذه المعلومات حول شخصية البائع أو المورد وعنوانه، الأساسية للسلع والخدمات المعروضة وأثمانها وطرق الدفع والتسليم ومدى حق المستهلك في الرجوع عن الصفقة.[1]

أما الآلية الثانية فهي حظر بعض التصرفات التي تتم عبر الإنترنيت، مثل البيوع الإجبارية أو الإلحاحية، وهو ما سنبينه فيما يلي:

أ- **إعلام المستهلك بحقوقه:** يشير مدلول الحق في إعلام المستهلك إلى أنه يجب على المورد أن يمد المستهلك بالمعلومات الضرورية اللازمة لمساعدته في اتخاذ قرار بالتعاقد من عدمه، ومن ثم فإن هذا الالتزام يجعل المستهلك في أمان ضد مخاطر المنتج الذي يشتريه سواء كان سلعة أو خدمة.[2]

ويرى البعض من الفقه أن الالتزام بإعلام المستهلك هو التزام ضروري من أجل حماية المستهلك، وأنه يجب إخباره حتى لا يكون مخدوعا ومن أجل سلامة الرضا.[3]

ويضيف جانب فقهي آخر بأن إخطار المستهلك أو إعلامه يعد تطبيقا لمبدأ حسن النية والثقة المشروعة، وأنه لن يكون ثمة توازن موضوعي وحقيقي بين الطرفين إلا في نطاق الأمان والسلامة بينهما في ظل الثقة التي ينبغي أن يودعها كل منهما لدى الآخر.[4]

1- إبراهيم الدسوقي أبو الليل، "نحو إطار قانوني لحماية المستهلك تجاه العقود الائتمانية" ، مؤتمر الجوانب القانونية للعمليات التمويلية ، جامعة الكويت ، (مارس 2006)، ص377.

2- محمد عمران، حماية المستهلك في أثناء تكوين العقد-دراسة مقرنة-،دون طبعة، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1986، ص08.

3- ممدوح محمد خيري، مشكلات البيع الالكتروني عن طريق الإنترنيت في القانون المدني،دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 2000، ص33.

4- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، دون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009، ص329.

وعنيت التشريعات والوثائق الدولية والوطنية بإبراز أهمية هذا الحق وأثره في إبرام العقود الالكترونية، فالتوجيه الأوربي الصادر في 20 ماي 1997 المتعلق بحماية المستهلكين في العقود التي تتم عن بعد، ينص في المادة الرابعة منه على إلزام التاجر بأن يقوم بإعلام المستهلك في الوقت المناسب وقبل إبرام العقد بهويته والعنوان في حالة الدفع المسبق.

وقد نص المشرع الجزائري في المادة 17 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة".[1]

كما يتضمن الالتزام بالإعلام كذلك الإشارة إلى تمتع المستهلك بحق العدول عن الشراء، وأساس ذلك أن المستهلك ليس لديه الإمكانية الفعلية لمعاينة المنتج والعلم بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد، ومن ثم فإنه يتمتع بحق العدول.[2]

وترتيبا على هذا يكون للمستهلك الحق في رد الشيء المبيع واسترداد الثمن أو طلب تغييره بآخر، وهذان هما وجها ممارسة هذا الحق.

ويتحدد ذلك في ضوء مصلحة المستهلك، فقد يرى مصلحته في استبدال المبيع دون رده، كما لو تكلف الكثير من الجهد والنفقات في سبيل إبرام العقد، خاصة أنه إذا اختار الرد فسوف يلتزم بمصاريف إعادة تصدير المنتج إلى البائع، ويمارس المستهلك هذا الحق بإرادته المنفردة، ودون الرجوع إلى القضاء، وبغض النظر عن موقف الطرف الآخر ودون حاجة إلى تقديم أسباب تبرر ذلك، ويجب على البائع رد هذا الثمن للمستهلك خلال المدة أو المهلة المقررة قانونا.[3]

وقد نص المشرع الجزائري في المادة 3/13 على: "يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتوج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته."[4]

وهو ما تؤكده المادة 23 من قانون التجارة الالكترونية[1] كما يلي: "يجب على المورد الالكتروني استعادة سلعته، في حالة تسليم غرض غير مطابق للطلبية أو في حالة ما إذا كان المنتوج معيبا".

1- المادة 17 من قانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق.ص15.

2 - محمد شكري سرور، "التجارة الالكترونية ومقتضيات حماية المستهلك"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية، دبي(26-27 أبريل 2003)، ص101

3- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، المرجع السابق، ص341.

4- قانون رقم 09-03 ، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق، ص15.

يجب على المستهلك الالكتروني إعادة إرسال السلعة في غلافها الأصلي، خلال مدة أقصاها أربعة أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، مع الإشارة إلى سبب الرفض، وتكون تكاليف إعادة الإرسال على عاتق المورد الالكتروني.

ويلزم المورد الالكتروني بما يأتي:

- تسليم جديد موافق للطلبية، أو
- إصلاح المنتوج المعيب، أو
- استبدال المنتوج بآخر مماثل، أو
- إلغاء الطلبية وإرجاع المبالغ المدفوعة دون الإخلال بإمكانية مطالبة المستهلك الالكتروني بالتعويض في حالة وقوع ضرر".

مع العلم أن إرجاع المبالغ المدفوعة يكون خلال أجل(15) يوما من تاريخ استلامه المنتوج.

ب- حظر بعض التصرفات التي تتم عبر الإنترنيت: حظرت بعض التشريعات الدولية والوطنية بعض صور التصرفات التي تتم عن بعد مثل البيوع الجبرية والبيوع الاستفزازية أو الإستدراجية التي تستطيع انتزاع موافقة أو رضا المتعاقد، دون أن يكون لديه فرصة في التفكير. فوفقا للتوجه الأوروبي الصادر في 12 يوليو 2002 فإنه يمتنع على الدول الأعضاء منع تزويد المستهلك بسلع أو خدمات دون أن يطلب ذلك أو دون موافقته عن طريق اتصالات غير مرغوبة، وإلا أعفت المستهلك من سداد الثمن في هذه الحالات.[2]

وهكذا ففيما يتعلق بهذه الأشكال من الاتصالات غير المرغوبة والتي تتم لأغراض الدعاية الترويجية المباشرة، فإنه من المبرر أن يفرض على المرسل الحصول على الموافقة المسبقة للمرسل إليه قبل إرسالها إليه.[3]

وتبدو ضرورة حماية المستهلك من التضليل في التجارة عبر الانترنيت أكثر من التجارة التقليدية، حيث تبدو الإعلانات عبر الإنترنيت أقل تكلفة وأكثر سهولة من الإعلانات التجارية التقليدية. وهذا الالتزام السلبي(أي التزام المهني بالامتناع عن خداع المستهلك) له تطبيقاته في

---

1 - قانون رقم 18-05 متعلق بالتجارة الالكترونية، المرجع السابق، ص8.

2- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، المرجع السابق ،ص344،343.

3 - أسامة أبو الحسن، الوسيط في قانون المعاملات الالكترونية، الكتاب الثاني، العقد الالكتروني، الإثبات الالكتروني، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 2007، ص184.

قوانين حماية المستهلك الوطنية المختلفة، والتي لم تفرق بين الوسائل التقليدية والوسائل الالكترونية في تحقق الخداع حيث منحها نفس القيمة القانونية في إثبات الخداع.[1]

وإذا كانت الدعاية الخادعة أو المظللة هي كل وسائل دعائية توجه إلى المستهلك الاحتمالي، وتهدف إلى تكوين رأيه عن خصائص سلع أو خدمات يعرضها عليه البائع أو المنتج، حيث قضت محكمة استئناف باريس بتجريم الدعاية المظللة بشأن (كتالوجات) بيع بالمراسلة، وكانت تتضمن معلومات كاذبة عن مكونات البضائع، وهو ما يطلق عليه بعض الفقه "التضليل الإعلاني".[2]

وقد نص المشرع الجزائري في المادة 68 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش السلف الذكر على أنه:" يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في المادة 429 من قانون العقوبات، كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المستهلك بأية وسيلة أو طريقة كانت حول:

- كمية المنتوجات المسلمة،
- تسليم المنتوجات غير تلك المعينة مسبقا،
- قابلية استعمال المنتوج،
- تاريخ أو مدد صلاحية المنتوج،
- النتائج المنتظرة من المنتوج،
- طرق الاستعمال أو الاحتياطات اللازمة لاستعمال المنتوج."

2- حماية المستهلك عبر الانترنيت عند تنفيذ العقد: أولت التشريعات المختلفة أهمية لمواعيد تنفيذ العقود التي يتم إبرامها عن بعد، وذلك لتوفير ضمانة للمستهلكين وتشجيعهم على التعامل وإبرام الصفقات عبر الانترنيت وزرع الثقة فيها.

كما تعرضت لآليات الوفاء والدفع الالكتروني وذلك باعتبارها متطلب مستقل لتطور التجارة الالكترونية، ويرجع ذلك إلى الغياب المادي للأطراف (البائع والمشتري)، وأيضا إلى عدم توفر سرية البيانات والمعلومات المرتبطة بالدفع.

ونعرض فيما يلي لأوجه هذه الحماية في عناصر مستقلة كما يلي:

1- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، المرجع السابق، ص346،345.

2- نبيل محمد صبيح، "حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية- دراسة مقارنة-"، مجلة الحقوق ، جامعة الكويت ، العدد4، (يونيو سنة 2008)، ص203.

أ- **مدة تنفيذ العقد:** تعد مدة العقد من المسائل والعناصر المهمة التي لا ينعقد العقد الالكتروني إلا بالاتفاق عليها سواء لأنها من المسائل الجوهرية أو لأن الأطراف قد اتفقوا على عدم انعقاد العقد إلا بالاتفاق عليها.

وتبدو أهمية حماية المستهلك- بوجه عام- في المرحلة اللاحقة على التعاقد، أي مرحلة تنفيذ العقد. بسبب عدم كفاية إجراءات وطرق الحماية السابقة على التعاقد في التجارة التقليدية أو في التجارة عبر الانترنيت.[1]

وقد تضمن التوجيه الأوروبي المتعلق بالعقود عن بعد التحديد الدقيق لمواعيد تنفيذ العقد، حيث أنه في حالة عدم وجود اتفاق مخالف، ينبغي على المورد أو المهني تنفيذ العقد خلال ثلاثين يوما من وصول الطلب من المستهلك.

ب - وسائل الدفع الالكتروني: اكتفت التجارة التقليدية التي كانت تسود الاقتصاديات الأولى بالنقود الورقية كوسيلة لتسوية المعاملات التي تتولد عن هذه التجارة، وقد كشف التطور في المعاملات عن عيوب هذه الطريقة ومن ثم ظهرت وسيلة جديدة للوفاء بالديون في المعاملات التجارية ألا وهي النقود المكتوبة أو الافتراضية.

وبظهور التجارة الالكترونية ثار التساؤل هل تكتفي بوسائل الدفع التقليدية أم أن الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة تتلاءم مع التجارة الالكترونية؟ وبطبيعة الحال فقد ظهرت الوسائل التالية:

- **بطاقات الإتمان:** تعتبر بطاقات الإتمان وسيلة جديدة من وسائل الدفع، ظهرت نتيجة استخدام الحاسبات الآلية وانتشارها على نحو سريع في جميع مجالات الحياة، خاصة في القطاع المصرفي.

وتتميز هذه الوسيلة المستحدثة بأنها أداة دفع إلكترونية، تقوم بتسوية المعاملات التجارية والبنكية بين الأفراد والبنوك طبقا لنظام التحويل الآلي للنقود، ولها عدة أنواع منها: بطاقة الوفاء- بطاقة الاعتماد- بطاقة الخصم الفوري- بطاقة السحب الآلي- البطاقة الفضية- البطاقة الذهبية- البطاقة الماسية- بطاقة الانترنيت.[2]

- **البطاقات الذكية:** وهي بطاقة بلاستيكية ذات ميكروسوفت مدمج يحتوي على بعض المعلومات والبيانات التي يمكن استرجاعها في أي وقت.

1- إبراهيم الدسوقي أبو الليل، "حماية رضا المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد"، بحث مقدم إلى مؤتمر الإعلام والقانون في (14-15 مارس 1999)، جامعة حلوان، ص28.

2- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، المرجع السابق، ص355.

وتتعدد مجالات هذا النوع من البطاقات، حيث تستخدم في تأمين إجراء التحويلات المالية داخل شبكة الانترنيت.[1]

كما يمكن استخدامها كحافظة نقود إلكترونية تملأ وتفرغ من النقود، وهو ما يميزها عن الكروت العادية.[2]

– **الشيكات الالكترونية:** الشيك الإلكتروني هو عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك(حامله) يعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنيت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمته إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبالغ لحسابه.[3]

– **النقود الالكترونية:** هي عبارة عن بطاقات إلكترونية تحتوي على مخزون نقدي تصلح كوسيلة للدفع وأداة للإبراء، ووسيطا للتبادل. وتوجد لها عدة صور منها: البطاقة سابقة الدفع، والنقود الشبكية، المحفظة الالكترونية، ومحفظة النقود الافتراضية.[4]

ثالثا: ملائمة التحكيم الالكتروني لمنازعات عقود المستهلكين الالكترونية:

إن الاتفاق على التحكيم الالكتروني يختلف حتما عن الاتفاق على التحكيم التقليدي، سواء في اعتباره شرطا تعسفيا أو حتى في مدى ملائمته لحكم منازعات المستهلكين الالكترونية وهو ما سنوضحه فيما يلي:

1– صور الاتفاق على التحكيم الالكتروني في منازعات عقود المستهلكين الالكترونية: إن المبدأ في التحكيم التقليدي هو أن تتم اتفاقية التحكيم بإحدى الصورتين، أي أن اللجوء إلى التحكيم قد يأتي قبل نشوء النزاع في صورة شرط للتحكيم. أو يأتي بعد نشوء النزاع ويكون في صورة اتفاق تحكيم.

أ– **شرط التحكيم الالكتروني:** عرف المشرع الجزائري شرط التحكيم في المادة 1007 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية بأنه:" شرط التحكيم هو الاتفاق الذي يلتزم بموجبه الأطراف في

---

1 - رياض فتح الله بصلة، جرائم بطاقات الإتمان ، دراسة معرفية تحليلية لمكونات وأساليب تزييفها وطرق التعرف عليها، دون طبعة، دار الشروق، القاهرة، 1995، ص126.

2- رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، 1999،ص56.

3- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، المرجع السابق، ص363.

4- نفس المرجع، ص364- 368.

عقد متصل بحقوق متاحة بمفهوم المادة 1006 أعلاه، لعرض النزاعات التي قد تثار بشأن هذا العقد على التحكيم."

وعليه يقصد بشرط التحكيم ورود بند ضمن بنود العقد، بموجبه يتفق الأطراف على اللجوء إلى التحكيم لحل المنازعات التي قد تثور بينهم مستقبلا حول تفسير العقد وتنفيذه.

كما يمكن أن يخلو العقد الأصلي من شرط التحكيم، ثم يبرم طرفاه اتفاقا لاحقا ومستقلا يقرران فيه اللجوء إلى التحكيم بخصوص المنازعات التي تنشأ مستقبلا عن تنفيذ العقد الأصلي المبرم بينهما.

ب- اتفاق التحكيم: نص المشرع الجزائري في المادة 1011 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية على: " اتفاق التحكيم هو الاتفاق الذي يقبل الأطراف بموجبه عرض نزاع سبق نشوؤه على التحكيم."

أي أن أطراف العقد قد يتفقون بعد نشوب النزاع على عرض هذا الأخير على التحكيم، طبقا لاتفاق مكتوب يحددون فيه موضوع النزاع وأسماء المحكمين ومكان التحكيم وإجراءاته.

2- حماية المستهلك من خلال احترام المبادئ الأساسية للتحكيم الالكتروني: باستقراء التشريعات الدولية والوطنية، نجد أنها قد تضمنت عددا من المبادئ يتعين على هيئة التحكيم مراعاتها أثناء أدائها لمهمتها وأهم هذه المبادئ ما يلي:

أ- مبدأ احترام حق الدفاع: وذلك بتمكين كل طرف من الإدلاء بما لديه من أقوال ودفوع قبل صدور حكم التحكيم. ويمكن تقسيم حقوق الدفاع إلى حقوق أساسية مثل حق الخصم في الدفاع والإثبات والمرافعة. وحقوق الدفاع المساعدة والتي تهدف إلى حسن إعداد الخصم لدفاعه مثل حقه في العلم بالإجراءات، وحقه في طلب أجل للاستعداد بنفسه أو بواسطة محامي.

ولقد حرصت التشريعات الوطنية والاتفاقيات الدولية وأنظمة المؤسسات الدائمة للتحكيم على النص على وجوب احترام هذا المبدأ، ومن ثم يجب على المحكمين احتراما لهذا المبدأ إتاحة فرصة الدفاع كاملة أمام الأطراف، أما استخدام الأطراف لهذه الوسائل فيبقى مرهونا بإرادتهم الحرة.[1]

ب- مبدأ المواجهة: وذلك بإطلاع كل خصم وإعلامه بما يقدمه الخصم الآخر من طلبات ودفوع وأدلة إثبات. أي أنه لا يجوز الحكم على خصم دون سماع دفاعه ووجهة نظره، أو على

1- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، المرجع السابق، ص460،459.

الأقل دعوته للدفاع عن نفسه فيما يوجه إليه من طلبات، حيث يكون الحكم نتيجة تفاعل وجهات النظر بين الخصوم.

وتحقيق هذا المبدأ لا يكون فقط في علاقة الخصوم ببعضهم البعض أثناء سير الخصومة التحكيمية، وإنما يتعين على المحكم أيضا الالتزام به، ومن ثم فلا يسوغ لهيئة التحكيم أن تستند في حكمها إلى وقائع وأدلة إثبات ومذكرات ومستندات قدمها أحد الأطراف ولم تكن محلا للاطلاع والحوار والمناقشة من الطرف الآخر. كما أن عليها ألا تبني قضاءها على مسائل قانونية أثارتها من تلقاء نفسها إلا إذا دعي الأطراف إلى مناقشتها وإبداء وجهة نظرهم وملاحظاتهم حولها.[1]

وبناء على ذلك إذا خالفت هيئة التحكيم مبدأ المواجهة كان حكمها باطلا لمخالفته النظام العام الإجرائي، وهو ما أكد عيه المشرع الجزائري في قانون الإجراءات المدنية والإدارية.[2]

ج- مبدأ المساواة: وذلك عن طريق معاملة الخصوم على قدم المساواة، أي أن يتاح لكلا الخصمين فرصة مكافئة وكافية لعرض دعواه. فلا يمنح أحدهما حقا إلا ويمنح الآخر ما يماثله.

ويعد تحقيق المساواة بين الخصوم هو التطبيق العملي لمبدأ أعم وأكبر هو مبدأ حياد المحكم أو هيئة التحكيم واستقلالها. فالمحكم المحايد والمستقل هو الذي لا يميل إلى طرف على حساب طرف آخر، فهو يسوي بينهما في المعاملة الإجرائية.[3]

3- ملائمة التحكيم الالكتروني من حيث القواعد المطبقة: يختلف التحكيم عن القضاء في أن القواعد التي تطبق على الإجراءات أو الموضوع يتم اختيارها وتحديدها من قبل الأطراف المتنازعة أو من قبل هيئة التحكيم حسب كل حالة، عكس القضاء الذي يتقيد بالقواعد القانونية لكل دولة. وعليه يجب البحث عن القانون الواجب التطبيق على الإجراءات التحكيمية، ثم القانون المطبق على الموضوع.

أ- القانون الواجب التطبيق على إجراءات التحكيم الالكتروني: إن المحكمين لا يعملون باسم أو لحساب دولة معينة، لأنه يتم اختيارهم باتفاق الخصوم أنفسهم، ويستمدون سلطاتهم (المحكمون) من هذا الاتفاق، حيث يفصلون في المنازعة تحقيقا للعدل بين الخصوم.

---

1 - محمد نور شحاتة، سلطة التكييف في القانون الإجرائي- دراسة مقارنة للقوانين الإجرائية المدنية والجنائية والإدارية -، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 1993، ص211.

2 - نصت المادة 1058 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري على: "يمكن أن يكون حكم التحكيم الدولي الصادر في الجزائر موضوع طعن بالبطلان في الحالات المنصوص عليها في المادة 1056 أعلاه". ومن ضمن هذه الحالات البند السادس من المادة 1056 الذي جاء فيه"6- إذا لم يراع مبدأ الوجاهية".

3- أحمد عبد الكريم سلامة، نظرية العقد الدولي الطليق بين القانون الدولي الخاص وقانون التجارة الدولية، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 1989، ص523.

غير أن الأطراف المتنازعة قد لا تقوم بتحديد القانون أو القواعد الإجرائية التي تتبعها هيئة التحكيم، إما بنسيان تلك المسائل الإجرائية، وإما بتناسيهم تنظيم تلك المسألة مع إدراكهم لحقيقة أهميتها.

وعليه فإن القانون الواجب التطبيق على إجراءات التحكيم قد يتم تحديده باتفاق الطرفين، وفي حالة غياب هذه الإرادة يتم الاعتماد على معايير أخرى لتحديد ماهية هذا القانون.[1]

– التحديد الإرادي للقانون الإجرائي: وهو أن يقوم الأفراد في اتفاقية التحكيم بوضع القواعد الإجرائية التي تتبعها هيئة التحكيم في نظر النزاع، ومن ذلك قيامهم بتحديد تشكيل هيئة التحكيم، وإجراءات رد أعضائها واستبدالهم وكذا تحديد مكان التحكيم ولغته، وكيفية ووقت تقديم أدلة الإثبات والمرافعات، وإمكانية سماع الشهود، وكيفية إنهاء إجراءات التحكيم.[2]

– معايير تحديد القانون الإجرائي في حالة غياب إرادة الأطراف: تتعدد المعايير المعتمدة بشأن تحديد القانون الواجب التطبيق على إجراءات التحكيم في حالة عدم تحديده باتفاق الطرفين.

فالمعيار الأول يستند إلى قانون دولة مقر التحكيم، وذلك استنادا إلى أن الروابط العضوية بين دولة مقر التحكيم وعملية التحكيم ذاتها لا يمكن إنكارها، إلا أن أحمد عبد الكريم سلامة يرى عدم ملائمة هذا المعيار للتحكيم الالكتروني في مجال التجارة الالكترونية والعقود التي تتم عبر شبكة الانترنيت، حيث يتم تبادل المذكرات والأوراق بين الخصوم وهيئة التحكيم بطريقة إلكترونية عبر شبكة الانترنيت، كما تعقد جلسات المرافعة بطريقة سمعية بصرية عبر تلك الشبكة أو أية وسيلة اتصال عن بعد، كما يصدر حكم التحكيم ويتم توقيعه بطريقة الكترونية.[3]

والمعيار الثاني يستند إلى تطبيق قانون الدولة الذي يحكم موضوع النزاع، فإذا كان أطراف النزاع قد اتجهت إرادتهم الصريحة إلى اختيار قانون دولة معينة ليحكم موضوع النزاع، فإن ذلك يعد رغبة منها في تجنيب هيئة التحكيم قطع الترابط في خصومة التحكيم وذلك بتطبيق قانون نفس الدولة على إجراءات التحكيم.

والمعيار الثالث يستند إلى تطبيق القواعد الإجرائية المنصوص عليها في اللوائح والأنظمة الداخلية لهيئات التحكيم المؤسساتي، حيث أنه إذا انعدم اختيار الأطراف للقانون الواجب التطبيق

1- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، المرجع السابق، ص433.
2- أحمد عبد الكريم سلامة، المرجع السابق، ص325.
3- عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الالكتروني، المرجع السابق، ص435

على إجراءات التحكيم، فإن هيئات التحكيم المؤسساتي تلجأ إلى القواعد الواردة في لوائحها وأنظمتها الداخلية.

ويلاحظ أنه إذا خلت اللائحة أو النظام المعمول به لدى مركز أو مؤسسة التحكيم المؤسساتي من القاعدة الإجرائية التي تنظم مسألة معينة، فلهذه الهيئات اتخاذ ما تراه مناسبا للوصول إلى القواعد الإجرائية اللازمة لتأمين سير خصومة التحكيم.[1]

ولم تعد ثمة صعوبات في ظل وجود لوائح تحكيم تنص على إتباع إجراءات إلكترونية، ومن ذلك لائحة تحكيم المحكمة الالكترونية، ولائحة تحكيم المنظمة العالمية للملكية الفكرية.

ب- القانون الواجب التطبيق على موضوع التحكيم الالكتروني: إن أطراف اتفاقية التحكيم يتمتعون بالحرية الكاملة في تحديد القانون الواجب التطبيق على موضوع النزاع محل التحكيم، وفي حالة انتفاء اختيار الأطراف للقواعد الواجبة التطبيق على موضوع النزاع فإنه يرجع إلى المحكم لتحديد تلك القواعد.

وعليه يستفاد مما سبق أن اختيار القانون الواجب التطبيق على موضوع التحكيم الالكتروني وإن كان يتحدد وفقا للإرادة المشتركة لأطراف التحكيم إلا أنه يجب أن يأخذ في الاعتبار أو يتعين عليه مراعاة عادات التجارة الدولية، والأعراف التجارية، والعادات التجارية في مجال الانترنيت، وقواعد العدالة والإنصاف.

الخاتمة:

يطرح الاستهلاك الالكتروني ضرورة حماية المستهلك الذي يقدم على التعامل عبر الانترنيت بغاية اقتناء السلع والخدمات التي يرغب فيها، أين يتعامل مع أشخاص محترفين عبر الانترنيت من خلال عقود نمطية معدة مسبقا، مما يظهر عدم التكافؤ والتوازن بين الأطراف. وعليه فإن وسائل التسوية الالكترونية بما فيها التحكيم الالكتروني تصب في خدمة المستهلك بالدرجة الأولى، من حيث القواعد التي تطبقها مراكز التسوية، حيث يقع عبء الالتزام بها أولا على عاتق المهني الذي لا يستطيع أن يتنصل من التزاماته المبنية على علامة الثقة التي منحها له مركز التسوية أو مركز التسويق.

وعليه فقد تم من خلال هذه الدراسة التوصل إل النتائج والتوصيات التالية

- النتائج:

1- نفس المرجع، 456، 457.

– أن التحكيم الالكتروني أصبح ضرورة حتمية تفرضها علاقات المستهلك الالكتروني، الأمر الذي يقابله حرص المشرع الجزائري على توفير الحماية اللازمة للمستهلك.

– أن حماية المستهلك تتم من خلال اعتماد التحكيم الالكتروني، وإبراز أهميته في حسم المنازعات المتعلقة بالمعاملات الالكترونية.

– يمكن حماية المستهلك الذي يقع ضحية غش أو خداع عبر شبكة الانترنيت استنادا إلى القواعد المنصوص عليها في القانون18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية، والقانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

– تجسيد قائمة للمراكز المعتمدة دوليا لإجراء حل المنازعات إلكترونيا(التحكيم)، واعتماد قراراتها دوليا.

– **التوصيات:**

– ضرورة العمل على توفير الأمن القانوني المعلوماتي للمعاملات التي يجريها المستهلك عبر الانترنيت والارتقاء به وتطويره.

– نوصي- حماية للمستهلك- بتطبيق القانون الأصلح للمستهلك في الخصومة التحكيمية بوصفه الطرف الضعيف في العلاقة العقدية.

– نوصي بتوفير البيئة الملائمة لقيام الاستهلاك الالكتروني عبر شبكات الاتصال والانترنيت في إطار منظومة متكاملة، من خلال توفير البيئة التحتية الملائمة، ومواكبة أحدث التطورات في مجال المعلوماتية.

قائمة المراجع:

1-القوانين

1. قانون رقم 08-09 مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الصادرة في 23 أبريل سنة 2008، العدد 21.
2. قانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، الصادرة في 11 ربيع الأول عام 1430 الموافق 8 مارس سنة 2009، العدد 15.
3. قانون رقم 18-05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، الصادرة في16 مايو سنة 2018، العدد28

2-الكتب:

1. إبراهيم خالد ممدوح، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الدولية، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008.
2. أبو الحسن أسامة، الوسيط في قانون المعاملات الالكترونية، الكتاب الثاني، العقد الالكتروني، الإثبات الالكتروني، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 2007.
3. أحمد أبو عمرو مصطفى، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك–دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دون طبعة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، 2010.
4. أحمد محمود سيد، نحو الكترونية التحكيم والتحكيم الالكتروني، ط1، دار النهضة العربية، مصر، 2010.
5. إسماعيل محمد سعيد أحمد، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية "دراسة مقارنة"، دون طبعة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009.
6. بصلة رياض فتح الله، جرائم بطاقات الإتمان ، دراسة معرفية تحليلية لمكونات وأساليب تزييفها وطرق التعرف عليها، دون طبعة، دار الشروق، القاهرة، 1995.
7. الخالدي ايناس، التحكيم الالكتروني، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 2009.
8. خيري ممدوح محمد، مشكلات البيع الالكتروني عن طريق الإنترنيت في القانون المدني،دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 2000.
9. رضوان رأفت، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، 1999.
10. رضوان رأفت، عالم التجارة الالكترونية، دون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 1999،
11. سعداوي سليم، عقود التجارة الالكترونية "دراسة مقارنة، دون طبعة، دار الخلدونية، الجزائر، 2008.
12. سلامة أحمد عبد الكريم، نظرية العقد الدولي الطليق بين القانون الدولي الخاص وقانون التجارة الدولية، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 1989، ص523.
13. شحاتة محمد نور، سلطة التكييف في القانون الإجرائي– دراسة مقارنة للقوانين الإجرائية المدنية والجنائية والإدارية –، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 1993.
14. عاطف حسام الدين فتحي، التحكيم الالكتروني في منازعات التجارة الدولية، دون طبعة، دار النهضة العربية، مصر، 2005.
15. عمران محمد، حماية المستهلك في أثناء تكوين العقد–دراسة مقرنة–،دون طبعة، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1986.
16. مطر عصام عبد الفتاح، التجارة الالكترونية في التشريعات العربية والأجنبية، دون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009.
17. مطر عصام عبد الفتاح، التحكيم الالكتروني، دون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009.
18. ممدوح إبراهيم خالد، أمن المستهلك الالكتروني،دون طبعة، الدار الجامعية، مصر، 2008.
19. ناصف إلياس، العقود الدولية- العقد الالكتروني في القانون المقارن،دون طبعة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009.

03–المقالات:

1. الطراونة مصلح أحمد، نور حمد الحجايا، "التحكيم الالكتروني"، مجلة الحقوق، سوريا، المجلد الثاني، العدد الأول، (2003).
2. المهداوي علي أحمد صالح، " أثر خيار الرؤية في حماية المستهلك الالكتروني (دراسة تحليلية في قانون المعاملات المدنية الاتحادي رقم 01 سنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الالكترونية والقانون الاتحادي رقم 24 بشأن حماية المستهلك)"، مجلة الشريعة والقانون، العدد42.

3. صبيح نبيل محمد، "حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية- دراسة مقارنة-"، مجلة الحقوق ، جامعة الكويت ، العدد4، (يونيو سنة 2008).
4. يسعد حورية، "التحكيم التجاري الدولي طبقا لقانون الإجراءات المدنية والإدارية"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية، جامعة الجزائر، العدد1، (2010).

04-المؤتمرات:

1. أبو الليل إبراهيم الدسوقي، "حماية رضا المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد"، بحث مقدم إلى مؤتمر الإعلام والقانون في (14-15 مارس 1999)، جامعة حلوان.
2. أبو الليل إبراهيم الدسوقي، "نحو إطار قانوني لحماية المستهلك تجاه العقود الائتمانية" ، مؤتمر الجوانب القانونية للعمليات التمويلية ، جامعة الكويت ، (مارس 2006).
3. سرور محمد شكري، "التجارة الالكترونية ومقتضيات حماية المستهلك"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية، دبي (26-27 أبريل 2003).

05-الأطروحات:

1. زمزمي إبراهيم أحمد سعيد، القانون الواجب التطبيق في منازعات عقود التجارة الالكترونية (دراسة مقارنة)، أطروحة دكتوراه،(غير منشور ة)، جامعة عين شمس، مصر، 2006.

جامعة منتوري قسنطينة
رئيس المكتب
كلية الحقوق والعلوم السياسية