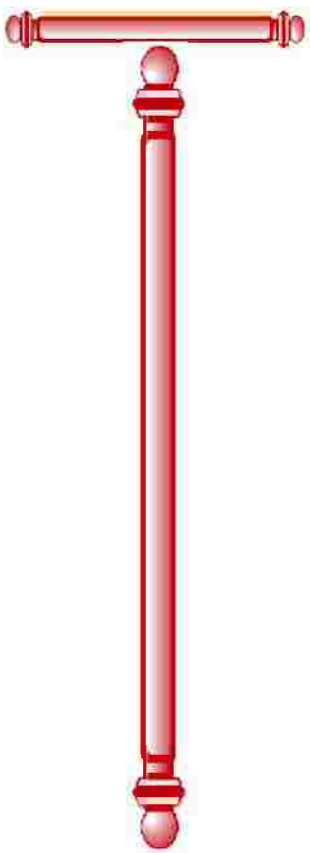
الفصل الرابع



حماية المستهلك

من أهم المشكلات التي تواجه التجارة الإليكترونية كيفية حماية المستهلك نظراً لعدم تواجد أطراف العقد والمبيع في مكان واحد .

ولذلك يري من جانب من الفقه أن عقد التجارة الإلكترونية إنما هو عقد إذعان بالنسبة للمستهلك نظراً لطروفه الإقتصادية بوصفه الطرف الضعيف في هذه العلاقة أمام الطرف الآخر والذي يكون غالباً شركات قوية عملاقة من الناحية الأقتصادية ولها قدرة هائلة علي الإعلان والتسويق ولذلك فإن اعتبارات العدالة تقتضي النظر إلي ذلك المستهلك بوصفه طرفا في عقود التجارة الإلكترونية والمستهلك وفقاً – لما يري جانب من الفقه – هو كل من يبرم تصرفاً قانونياً بهدف إسباغ احتياجاته الشخصية والعائلية من السلع والخدمات وتوجد تعريفات أخري تميل إلي التوسع في مفهوم المستهلك بحيث يشمل كل شخص يتعاقد بهدف استعمال سلعة أو خدمة سواء لإستعماله الشخصي أولاستعماله المهني .

ومن الصعب – كما يبدو لنا – اعتبار المستهلك دائماً هو الطرف الضعيف اقتصادياً في مواجهة البائع أو المنتج والتمادي في ذلك إلي حد القول بأن عقود الإستهلاك تعد بمثابة عقود إذعان .

لأن هذا الوضع من الصعب تصوره في إطار آليات السوق والمنافسة التجارية بين المشروعات علي المستوي المحلي والدولي وبالرغم من ذلك، فإننا نتفق مع الإتجاه الذي يري أن المستهلك في حاجة ماسة إلي الحماية ويجب التركيز علي أهمية هذه المشكلة .

وفي مقدمة هذه المبررات أن عقود الإستهلاك تعد من عقود حسن النية نظراً لأن المستهلك يقدم علي شراء السلعة واستخدامها بناء علي

المعلومات التي يحصل عليها من البائع أو المدونة عليها والمعلومات غير الصادقة أو البيانات المضللة التي تقدم للمستهلك قد تكون هي الدافع الرئيسي وراء استهلاك هذا المنتج وتلقي الثقة المشروعة في التعاقد واجباً علي أحد المتعاقدين أن يدلي للمتعاقد الآخر بيانات معينة عن محل العقد أو عن ملاءمته لاحتياجاته أو عن خطورة بعض جوانب استخداماته

والمستهلك غالباً لا تتوفر لديه الخبرة الفنية التي تؤهله لفحص المنتج ومعرفة ما به من عيوب خفية ويزداد الأمر خطورة عندما تتداول منتجات دون تحديد المصدر وقد يصل الأمر إلي حد أن المكونات الداخلة في المنتج تخالف الموصفات الصحية المقررة وتعرض حياة المستهلك للخطر .

وإذا كان المستهلك يمكنه أن يدخل في مفاوضات مباشرة للحصول علي تعويض إذا تبين له وجود عيب خفي في المنتج فغن الأمر أصبح يشق عليه في الوقت الحالي إزاء تطور التقنية التجارية وإمكانية إبرام عقود الاستهلاك عبر التليفون أو شبكات الإنترنت وبالتالي تنعدم الصلة المباشرة بين طرفي العقد وهو الأمر الذي يجعل من الصعب علي المستهلك الرجوع في العقد أو المطالبة بالتعويض ولا سيما في العقود ذات الطابع الدولي .

ومن الأمور التي تبر الحاجة إلي حماية المستهلك ظهور السلع والمنتجات التي تتميز بتعقيدها أو بطابعها الفني أو بكونها تمثل خطر علي أمن وسلامة مستعمليها .

بالإضافة إلي تطور الوسائل الدعائية بحيث يمكن أن تمارس تأثيراً نفسياً خطيراً علي المستهلك وتدفعه إلي الإقدام علي شراء السلعة

دون أن يكون في حاجة فعلية إليها . ويطلق علي البيع في مثل هذه الفروض مصطلح Ventes aggrssive كدليل علي أن إرادة المستهلك لم تكن حرة عند الإقدام علي التعاقد فالأمر يتعلق بنوع من العقود الهجومية أو المباعة بالنسبة للمستهلك .

كما أن المستهلك يفتقد غالباً الخبرة القانونية التي تمكنه من استيعاب شروط العقد بتعمق وهو الأمرالذي يسمح للطرف الآخر بوضع شروط قد تحقق له مزايا علي حساب المستهلك .

وتطور أساليب الغش وبصفة خاصة بعد استخدام التكنولوجيا الحديثة في أساليب الغش والخداع وذلك مثل نزع بيانات الصلاحية أو إعادة التعبئة للمنتج وإضافة مواد تظهره في ثوره الجديد بعد فوات مواعيد الصلاحية .

وقد يتعرض المستهلك لخداع أو خطا من قبل المورد الذي يقوم بتوريد بضاعة له ولكنها تختلف في المواصفات نظراً لعدم تمكن المستهلك من معاينة هذه البضاعة لعدم وجودها الفعلي أثناء التعاقد عن طريق الإنترنت مثلاً أهمية الحماية القانونية للتكنولوجيا تعد قواعد السلوك التى يضعها المتعاملون مع الانترنت بأنفسهم لتطبق عليهم والتى يتم تدوينها من قبل الهيئات والمؤسسات المهنية المعنية بوضع مبادىء واسس التعامل عبر الشبكة الدولية للاتصالات من اهم المصادر التى تتكون منه القواعد المادية للمعاملات الالكترونية ويرجع ذلك الى تنوع انماط المتعاملين مع شبكة الانترنت تنوعاً يتعارض مع وضع تنظيم موحد ومحكم لها وبهذه المثابة تأتى أهمية تقنينات السلوك فى وضع حد أدنى من المبادىء والاحكام المشتركة التى يجب أن يراعيها كافة المتعاملين

مع شبكة الإنترنت تنوعاً يتعارض مع وضع تنظيم موحد ومحكم لها . وبهذ المثابة تأتى أهمية تقنينات السلوك فى وضع حد أدنى من المبادىء والاحكام المشتركة التى يجب أن يراعيها كافةالمتعاملين فى هذا العالم الافتراضى

سواء على المستوى الدولى أو الوطنى مما يساهم فى استخلاص قواعد موحدة يلزم بها المتعاملون مع الانترنت وذلك على النحو التالى :

تقنينات السلوك الدولية :

من اهم القواعد التى يمكن الاسترشاد ها فى مجال المعاملات الالكترونية قواعد السلوك الموحدة للتبادل الالكترونى للبيانات التجارية عن طريق الارسال عن بعد والتى اعدتها غرفة التجارة الدولية فى عام ١٩٨٧ بالاشتراك مع عدد من المنظمات الدولية . هذه القواعد ذات طبيعة اختيارية تهدف الى تقديم نموذج موحد لقبول اتفاقات التبادل الالكترونى بشأن المعلومات التجارية التى تتم عن بعد . وبرغم مرور سنوات عديدة على إعداد تلك القواعد إلا أنه لا يمكن إنكارها كلية فى مجال التجاة الالكترونية .

وعلاوة على ذلك قامت غرفة التجارة الدولية فى عام ١٩٩٦ بإعداد مشروع خاص بالممارسات الموحدة فى مجال التصديق والتوثيق على المعاملات الالكترونية كما قامت فى عام ١٩٩٧ عن طريق فريق العمل المعنى بأمن المعلومات يبتجميع العادات الدولية المستقرة بشأن التجارة الدولية وهده العادات تشمل فى وقت واحد المبادىء الاساسية السائدة فى بلاد النظام القانونى اللاتينى والنظام القانونى الانجلوسكسونى وتهدف هذه العادات الى ضمان الاستقامة والنزاهة فى

مجال النقل الالكتروني والمعلومات بالاضافة الى الثقة فى معاملات الرقمية التى تتم عبر الانترنت هذه القواعد التى وضعتها الغرفة تحت المتعاملين مع الانترنت على أن يطبق سلوكهم حسن النية أو السلوك الصحيح أو التقنين حسن السلوك بهدف تأكيد ثقة الجمهور فى الانترنت وأيضاً حرية التعبير عبر الشبكة وتقليل دور المؤسسات والهيئات الحكومية فى التدخل بالتنظيم بالنسبة الى هذه الشبكة .سبباريس فى الفترة من ٢٤- ٢٩ يونيو ١٩٩٠ والذى تبنى مشروعاً لقواعد تعاقدية تعلق بسندات الشحن الالكترونية بالاضافة الى قواعد موحدة بشأن خطابات النقل البحرى وهذه القواعد تطبق على عقد النقل سواء كان مكتوباًأم لا وعلى سند الشحن أو الوثيقة المماثلة سواء كانت مكتوبة أم لا .وتهدف هذه القواعد الدولية الى انشاء آلية للاستعاضة عن سند الشحن الورقى بمقابل الكترونى وضمان الثقة فى المعاملات الالكترونية وهى فى ذلك لاتختلف عن التقنينات الداخلية أو الوطنية .

تقنينات السلوك الإقليمية :

بالإضافة إلى القواعد الدولية السابقة ظهرت فى الآونة الاخيرة مبادرات عديدة تحض على التعاون الدولى فى مجال استخدام الانترنت وتوصى بوضع تقنين لحسن السلوك ينهض به القائمون على الشبكة ومن تلك المحاولات نذكر تقرير اللجنة المشتركة للمعلومات الت تتبع مجلس الشيوخ الأمريكى بخصوص الدخول فى مجتمع المعلومات والذى أعلن فى نهايته عن ثلاثة اقتراحات هى : الأول : يتمثل فى فتح ساخن يجيب على متطلبات المستخدمين على غرار الموجود فى انجلترا وهو لندا والثانى : إنشاء مكتب ليكون مسئولاً عن التنظيم عبر الانترنت ومسئولاًعن المعلومات وإبداء النصح والارشاد لكافة المتعاملين عبر

الانترنت والثالث :انشاء ملاحظ وطنى يراقب تطور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويهتم بالممارسات التكنولوجية . وهناك مبادرة أيضاً من وزير الاتصالات الفرنسى عند اجتماع مجلس الوزراء الاوروبى الخاص بالمعلومات والاتصالات فى بولونيا بتاريخ ٢٤ أبريل ١٩٩٦ والذى حث فيها الدول الاعضاء على أهمية التعاون الدولى من أجل تكوين أو إصدار مايسمى "تقنين حسن السلوك" أثناء التعامل عبر الانترنت وإعداد قوانين وطنية تساير تلك التقنينات . هذه المحاولات استهدفت تحديد القواعد المطبقة على الانترنت وإصدار قواعد محددة تحدد المسئولية مقدمى خدمات الانترنت وإعلان مبادىء تسعى إلى تحقيق التعاون القضائى بين الدول . وقد أخذت لجنة المعلومات الامريكية بهذا الاقتراح الأخير ونشرت مايسمى "مشارطة الإنترنت "فى مارس عام ١٩٩٧ كما أن هناك لجنة أخرى قد عملت فى هذا المجال وأصدرت مايسمى بياناً أو منشوراً لتحقيق نفس الاهداف وسوف نعرض لتلك المبادىء بشىء من التفصيل كما يلى :

مشارطة الانترنت : تم اعداد هذه المشارطة بواسطة لجنة المكونة ن كل العاملين فى مجال الإنترنت والذين كونوا هيئة مستقلة ووحيدة للتنظيم الذاتى للانترنت وللوساطة فيما بينهم وهذه الهيئة سميت "مجلس الإنترنت" . **ودور هذا المجلس يتمثل فى أنه يضمن ويؤكد الآتى :**

- تطوير مشارطة النترنت التى اتفقوا عليها أو اقترحوها عن طريق التوصية فيما بينهم .
- تقديم المعلومات والنصح والارشاد للمتعاملين مع الانترنت.

- المصالحة بيين المتعاملين مع الانترنت عن طريق تقديم آراء لهم تؤدى إلى تسوية النزاع داخلياً .
- التعاون مع السلطات الفرنسية والتنسيق بينها وبين الجهات الاجنبية .

وتنفيذاً لتلك المشارطة صدرت تقنينات سلوك تمس سبعة مجالات هى :

الآراء المتعلقة بالمحتويات والدعاوى التى تبدو غير مشروعة فإذا انتهى المجلس إلى وجود عدم مشروعية يوصى الطرف الذى مارسها بإلغائها أو تصحيحها وإذا لم يحتم هذا الطرف التوصية أو أعرض عنها فإن المجلس يوصى مقدمى الخدمات الفنيين بإغلاق مواقعه أو إلغائها.

يجب أن يختار المتعاملون طرق توصيل المعلومات إلى المستخدمين .

لا يجب أن يقوم المتعاملون بإنشاء أو تصميم مواقع على الإقليم الفرنسى تكون مخالفة للنظام العام .

يجب أن يخطر مؤدى الخدمة العملاء بمخاطر مخالفة الحقوق والحريات الأساسية أثناء تعاملهم مع الانترنت وعلى

المجلس ضمان سرية تلك المعاملات يجب أن يتأكد مقدم الخدمة من ممارسة حقوق الملكية الفكرية من جانب أصحاب الحقوق الشرعيين .

يجب على المتعاملين فى مجال التجارة الالكترونية توريد المعلومات الضرورية للمستهلكين يفضل تسوية النزاعات بالطرق الودية.

البيان العام :

قدمت اللجنة التى رأسها الأستاذ بياناً عاماً أعلنت فيه مبادىء عامة للتنظيم الذاتى أو التلقائى للمعاملات التى تتم على شبكة الانترنت وهى :

مبدأ تطبيق قانون مشترك للإنترنت مع الأخذ فى الاعتبار بعض التعديلات التى توائم خصوصية تلك الشبكة .

تكوين هيئة يكون دورها وضع فكرة التنظيم التلقائى موضع التطبيق العملى بناءًعلى طلب المتعاملين وتدرس هذه الجهة العادات المستخدمة على الانترنت بالإضافة إلى فنون التكنولوجيا المستخدمة .

ووفقاً للأستاذ DANIEL KAHN ألقى البيان على عاتق الجهة التى تقوم بفكرة التنظيم التلقائى ست مهام هى :

الاولى : أنها تدير خط اتصال للطوارىء لكى تعالج عن طريقه مشكلات عدم الشرعية الاكثر خطورة وبصفة خاصة المشكلات المتعلقة بالإباحية الجنسية .

الثانية: إعداد قواعد أوتنظيمات خاصة بالعادات المستخدمة عبر الانترنت تناسب هذا العالم الجديد تتعلق بالنصح والإرشاد للمتعاملين مع الانترنت بخصوص المسائل التى يمكن ان تواجههم أثناء عملهم على الانترنت .

تضمن تسوية المنازعات التى تنشب بين المتعاملين على الشبكة عن طريق الوساطة أو التحكيم لتجنب وصولهم إلى المحاكم العادية .

تتعلق بعمل دراسة لتقسيم مواقع الانترنت واستخدام أنظمة تسمح بهذا التقسيم بغرض التسهيل على مستخدمى الإنترنت فى معرفة هذه

المواقع والوصول إليها .تضمن وتؤمن تطور فنون التكنولوجيا المستخدمة والإعلان عن هذه التكنولوجيا بهدف تطوير الانترنت وقد نص هذا البيان أيضاً على إنشاء أو تكوين مايسمى ملاحظ العادات والتكنولوجيا عبر الانترنت .

قواعد الاستخدام المقبولة:

يمكننا أن نشير أيضاً إلى تقنينات السلوك الامريكية لما لها من انتشار عالمى والتى تتدرج تحت مسمى "قواعد الاستخدام المقبولة "ووفقاً لهذه القواعد تطلب المؤسسات المدرسية والجامعية الأمريكية من تلاميذها وأولياء امورهم أن يلتزموا بتقنين السلوك قبل أن تعطيهم حق استخدام الإنترنت عن طريق مواقعها . هذه القواعد تهدف إلى غرس المبادىء المتعلقة بالعقيدة لدى التلاميذ والطلاب وتجنب المشكلات الفنية وبصفة خاصة حالة ازدحام العمل على الإنترنت وتحتفظ للمؤسسة بحق توقيع جراءات على الطلاب إذا ما خالفوا تقنين السلوك وتحدد المؤسسة مسئولية استخدام الطلاب مواقعها إذا تسبب عن هذا الاستخدام ضرر للغير حتى تقع المسئولية كاملة على الطالب المتسبب فى الضرر .

التقنين العملى الصادر عن هيئة موردى الخدمات عبر الانترنت :

تبنت هيئة ISPA فى ٢١ مايو ١٩٩٦ تقنيناً عملياً يتضمن قواعد السلوك وإجراءات وجزاءات تطبق فى حالة وقوع النزاعات هذا التقنين يحدد المبادىء العامة ويوصى فى مجال الاعلانات والترويج ان يتطابق سلوك المتعاملين مع التقنين الإنجليزى المتعلق بالاعلان والترويج للمبيعات وفى حالة وجود شكوى مقدمة من مستخدمى الانترنت فإن

سكرتارية ISPA تقوم بإخطار موردى الخدمات بطريقة غير رسمية وإذا لم يتبع العضو الإراشادات المقدمة له تقوم السكرتارية بتوقيع الجزاء المناسب له الذى قد يصل الى اغلاق الموقع الالكترونى للطرف المخالف.

الاتجاه نحو المسئولية والحرية عبر الانترنت :

نشب فى الولايات المتحدة الامريكية نزاع فى بداية عام ١٩٩٥ حول فكرةالمسئولية والحرية عبر الإنترنت وذلك بمناسبة محاولات والكونجرس إصدار تنظيم متشدد يحكم الإنترنت وقد قيل آنذاك إن هذا التنظيم المتشدد ينافى حرية التعبير عبر الانترنت ويعوق مستقبل الشبكة الدولية للمعلومات .

ونتيجة لذلك قام فريق العمل المعنى بهذا الشأن بإصدار نوعين من تقنينات السلوك الاول : موجه إلى مصممى خدمات الويب والآخر موجه الى المتعاملين مع الانترنت ويوصى هذان النوعان من قواعد السلوك باحترام قواعد حق المؤلف .وفى فرنسا قامت مجموعة عمل الأستاذ BEAUSSANT بوضع ميثاق يهدف الى خلق كيان ينهض باستقبال شكاوى مستخدمى الانترنت ويتولى اتخاذ الاجراءات اللازمة لوقف بث الإعلانات غير المشروعة شريطةأن يكون الانضمام لهذا الكيان إرادياً[١].

وفى هولندا أنشئت مؤسسة تضم مقدمى خدمات الإنترنت عام ١٩٩٦ تتجلى مهمتها فى إدارة خط ساخن يسمح لمتعاملين مع الإنترنت بالإبلاغ عن المواقع المخلة بالآداب .الخلاصة أنه وإن كان من الصحيح

---

(١) انظر د.أحمد عبد الكرم سلامة الانترنت والقانون الدولى الخاص فراق ام تلاق المرجع السابق ص ٨٥

أن تقنينات السلوك ليست سوى تقنينات لها خصائص وطنية أو داخلية إلا ان هـــذا لا يســـمح باســـتبعادها مـــن مجـــال او تكـــوين LEX ELECTRONICA لما تنطوى عليه من مبادىء سلوكية موحدة يمكـن أن تسـاهم فـى تكـوين تلـك القواعـد والتـى فـى طريقهـا إلى التكوين .

القواعد الموحدة:

فى العديد من الشروط المقترحة من مستخدمى الانترنت ومقدمى مواقـع للـدخول علـى الشـبكة ومقـدمى الخـدمات وأيضـاً مصـممى الصـفحات ونجـدهم يشـيرون إلى قواعـد تحـدد التزامـات مسـتخدمى الانترنـت عنـد تـوقيعهم علـى العقـد هـذه القواعـد المتفـق عليهـا تشـكل اتجاهـاً نحـو توحيـد الالتزامـات المفروضـة عليهم وهـى تنشـأ نتيجـة ارادة المتعاملين مع الإنترنت وتهدف إلى تجنب المنازعات بين المتعاملين **وهذه القواعد أرست عدة مبادىء هى :**

١- لا تستخدم الحاسوب بهدف الإضرار بالآخرين .

٢- لاتتقب فى الملفات الخاصة بالغير ولاتطلع عليها .

٣- لاتستخدم الحاسوب فى السرقة .

٤- لاتستخدم الحاسوب بغرض الشهادة الزور على الآخرين .

٥- لاتسـتخدم بـرامج غـير شـرعية (بـرامج مبيعـة مـن غـير مالكهـا الأصلى) .

٦- لاتستخدم مصادر الحاسوب دون إذن او ترخيص .

٧- استخدم الحاسوب بطريقة تشير إلى الاحترام .

وفى حالة مخالفة واحدة أو أكثر من تلك الالتزامات فإن باقى الأعضاء يمارسون ضغطاً اقتصادياص وتكنولوجياً على الطرف الآخر حتى يمتنع عن تلك المخالفة فى النهاية نستخلص من دراسة تقنينات السلوك أن القائمين على فكرة مجتمع يتجهون نحو تبنى مبادىء سلوكية خاصة بالمعاملات التى تتم عبر الانترنت والنصوص التى تحث على وجود مثل هذه التقنينات يمكن إدراجها ضمن القواعد الالكترونية التى ما زالت فى طريقها الى التكوين هذه الاهمية التى تنفرد بها تلك القواعد لتقلل من فاعلية العقود النموذجية ودورها الحيوى كوسيلة لاغنى عنها فى خلق وتكوين القواعد المادية او الموضوعية فى مجال التجارة الالكترونية وهو ماسنوضحه فيما يلى .