الضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن (149–161)

د. سائد علي أبو نصير، الأردن

Legal guarantees to protect the electronic consumer in Jordan

Dr. Said ali ahmad abu nseir

Jordan, saed.abunaseer@yahoo.com

ملخص:

تتناول الدراسة الحالية موضوع الضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن. كما تهدف بشكل رئيسي إلى معرفة ما إذا وضع المشرع الاردني ضمانات دستورية لحماية المستهلك الإلكتروني، بالإضافة إلى معرفة النصوص المتعلقة بالضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن. تسلط الدراسة الضوءعلى نطاق الحماية التي يكفلها التشريع الأردني للمستهلك الالكتروني ومعرفة ما إذا تضمن التشريع الأردني نصوصا صريحة لضمان حمايته.استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي في توصيف اشكالية الدراسة وتوضيحها واستعراض النصوص القانونية ذات العلاقة. توصلت الدراسة إلى وجود إشكالية قانونية تتمثل في أن المشرع الأردني لم ينص بشكل صريح على حماية المستهلك الإلكتروني، إذ أن النصوص القانونية المتوفرة اهتمت بحماية المستهلك بشكل عام ولم تتضمن نصوصا صريحة تحمي المستهلك الإلكتروني. اختتمت الدراسة بجملة من التوصيات أهمها ضرورة أن يتضمن القانون الأردني نصوصا صريحة لضمان حماية المستهلك الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: التشريع الأردني، الضمانات القانونية، المستهلك الإلكتروني، قانون حماية المستهلك، الاردن.

Abstract:

This study examines the legal guarantees to protect the electronic consumer in Jordan. It aims to find out whether the Jordanian legislator has established legal guarantees to protect the electronic consumer, in addition to knowing the legal texts in this regard. Moreover, it highlights the scope of protection guaranteed by the Jordanian legislation to the electronic consumer, and whether the Jordanian legislation includes clear texts that guarantee its protection. The researcher used the descriptive and analytical approach in describing and clarifying the study problem and reviewing the relevant legal texts. The study found a legal problem, which is that the Jordanian legislator did not stipulate electronic protection for the consumer, as the available legal texts relate to consumer protection in general. It concluded with a set of recommendations, the most important of which is the need for Jordanian law to include clear provisions that guarantee the protection of the electronic consumer.

Keywords: Jordanian legislator, legal guarantees, electronic consumer, consumer protection law, Jordan.

.

مقدمة:

لقد مثلت الثورة التكنولوجية نقطة تحول جذرية في حياة الإنسان المعاصر كونها غيرت أنماط حياته وساهمت في تحسي ن معيشته ونقلته إلى عالم إفتراضي يستطيع فيه أن يمارس مختلف جوانب الحياة بما فيهاالتسوق الإلكتروني. كما أن العالم الإفتراضي الذي خلقته التكنولوجيا المعاصرة قد فتح المجال أمام دول العالم المتقدم لتنقل أفرادها إلى ذلك العالم الإفتراضي لتلبية حاجياتهم (ليطوش، 2019). لكن المنظومة القانونية في بعض دول العالم، خصوصا دول العالم الثالث، قد فشلت في مواكبة هذا التطور التكنولوجي وظهرت عدة إشكالات تتعلق بعدم توفر الضمانات القانونية اللازمة لحماية المستهلك الإلكتروني، خصوصا فيما يتعلق بحماية الخصوصية ، والحماية من التظليل الإعلاني، والحماية المدنية.وهذا بحد ذاته يعتبر إشكالية تؤرق الشعوب والحكومات التي تبذل جهودا حثيثة لحماية المستهلك الالكتروني من الأخطار المحتملة التي قد يتعرض لها.

وفي ظل التطور التكنولوجي وظهور مفاهيم التجارة الإلكترونية والتسوق الإلكتروني تلاشت المسافة بين المستهلك والمنتج وأصبح من الممكن للمستهلك شراء ما يريد، وهو في مكانه دون الحاجة للتنقل، وذلك عن طريق الإنترنت مما أدى إلى اختفاء الحواجز والحدود الجغرافية في بلدان العالم بفضل تطور شبكة الإتصالات والانترنت (الحديد، 2020). ونتيجة لذلك أصبح من السهل جدا أن يقع المستهلك ضحية خرق أمنه ومعلوماته الخاصة التي قد يقدم عليها وهو على اعتقاد تام أنه يبرم عقدا إلكترونيا أو يرد على عرض تجاري مغري أو حتى حينما يزيل رسالة إلكترونية غير مرغوب فيها، ما دفع بالجهود لضبط هذا الاعتداءبالحظر (ليطوش، 2019).

يرى عباس ومقابلة (2021) أن المستهلك الذي يحصل على المنتج أو الخدمة عبر الإنترنت لا تتاح له فرصة المساومة ولا يرى السلعة على حقيقتها لكي يتمكن من فحصها وتجربتها والتعرف على عيوبها إن وجدت. وقد يقدم المستهلك الإلكتروني على شراء السلعة أو الحصول على الخدمة تحت تأثير الإعلانات التجارية المضللة أو الكاذبة عن السلعة. هذا الأمر يقتضي توفير الحماية القانونية اللازمة له من احتمالية وجود عيوب خفية في المنتَج، وايضا حمايته من الشروط التعسفية التي قد يضعها مقدم السلعة أو الخدمة عبر متجره الإلكتروني.

إن البعد الجغرافي بين المنتج والمستهلك الإلكتروني يزيد من احتمالية تعرض المستهلك الإلكتروني لخطر الغش. في هذا السياق ازدادت الدعوات المنادية لحماية المستهلك في ظل ظهور الاستهلاك الإلكتروني، حيث يكون المستهلك متواجد في دولة والمنتج أو البائع موجوداً في دولة أخرى تبعد عنها آلاف الأميال، مما وضع مصلحة المستهلك في دائرة الخطر، نظراً لسهولة الغش والتدليس عبر شبكة الإنترنت (المرزوقي، 2021). لذا فإن المستهلك الإلكتروني أصبح في أمس الحاجة للحماية القانونية من الخطر الذي قد يتعرض له سواء من العيوب الخفية في السلعة أو الخدمة التي يحصل عليها عبر مواقع التسوق الإلكتروني، أو من الشروط التعسفية التي قد تفرض على المستهلك الإلكتروني (عباس ومقابلة، 2021). في هذا الصدد يقصد بالشروط التعسفية التي قد تطال المستهلك الإلكتروني تلك الشروط التي يدرجها التاجر أو مقدم الخدمة في العقد الإلكتروني المبرم مع المستهلك، التي تؤدي إلى اختلال التوازن بين حقوق والتزامات الطرفين،

ضد مصلحة المستهلك (خالد، 2016). يرى محمود (2009) أن أبرز ما يحتاجه المستهلك في السوق الإلكترونية هو توفير الثقة والأمان مما يشجع على زيادة عدد المستهلكين. كما أن التظليل الإعلاني يعتبر من أبرز وسائل خداع المستهلك الإلكتروني، وهذا يتطلب من الجهات المخولة لهم الحماية القانونية العمل على التصدي لهذه الجرائم وتوعية المستهلكين بالمخاطر التي تعترض أصولهم وأموالهم (صديقي، 2021).

تجدر الإشارة إلى أن قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 للعام 2017 لم يتضمن أي تعريف للشرط التعسفي، غير أنه ذكر ما يعد من الشروط التعسفية، إذ نصت المادة (22 /ب) من ذات القانون على أنه:" يعد من الشروط التعسفية بصورة خاصة كل شرط:

1. يؤدي إلى إخلال بين حقوق والت ا زمات كل من المزود والمستهلك على خلاف مصلحة المستهلك.
2. يسقط أو يحد من التزامات أو مسؤوليات المزود عما هو مقرر في هذا القانون أو أي تشريع نافذ.
3. يتضمن تنازًلا من المستهلك عن أي حق مقرر له بمقتضى هذا القانون أو أي تشريع نافذ.
4. يتضمن منح المزود الحق في تعديل العقد أو فسخه بإرادته المنفردة.
5. يتضمن إلزام المستهلك في حال إخلاله بتنفيذ التزاماته بدفع تعويض لا يتناسب والضرر الذي يصيب المزود.
6. يتضمن إلزام المستهلك في حال إنهائه العقد قبل انتهاء مدته بدفع مبلغ من المال لا يتناسب والضرر الذي يصيب المزود.
7. يسقط حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء أو الوسائل البديلة لفض المنازعات وفقا للتشريعات النافذة.
8. يعفي المزود من التزامه بتقديم خدمات ما بعد البيع أو تأمين قطع الغيار ما لم يكن هذا الشرط مضافًا إلى العقد بخط يد المستهلك بصورة تدل دلالة صريحة وواضحة لا لبس فيها على علم المستهلك لمضمونه وموافقته عليه.

مشكلة الدراسة:

في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم حاليا ظهر التسوق الإلكتروني، وظهرت معه عدة مشاكل لعل أبرزها يتعلق بمدى توفير الثقة والأمان للمستهلك الإلكتروني. وقد يواجه المستهلك الإلكتروني عمليات نصب واحتيال بسبب البعد الجغرافي بينه وبين المنتج. لذا سارعت معم التشريعات لوضع ضمانات تهدف إلى حماية المستهلك الإلكتروني وتوفير الضمانات اللازمة لذلك. وتعتبر الأردن ضمن قائمة الدول التي تسمح بممارسة التجارة الإلكتروني، مما يعني ضرورة توفير ضمانات دستورية وقانونية لحماية المستهلك الإلكتروني.

وبشكل رئيسي تكمن مشكلة البحث في مدى الضمانات القانونية التي يوفرها القانون الأردني للمستهلك الإلكتروني.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى معرفة الضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن، وتتفرع منه الاهداف التالية:

1. معرفة ما إذا وضع المشرع الاردني ضمانات قانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن.
2. معرفة النصوص القانونية المتعلقة بالضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي:

ما الضمانات القانونية التي يوفرها المشرع الأردني لحماية المستهلك الإلكتروني ؟

وتتفرع منه الأسئلة التالية:

1. هل وضع المشرع الاردني ضمانات دستورية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن؟
2. ما النصوص القانونية المتعلقة بالضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن؟

اهمية الدراسة:

تكمن اهمية الدراسة الحالية في اهمية الموضوع الذي تتناوله وهو معرفة الضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن. كما انها تكتسب أهمية كبيرة من خلال سعيها إلى :

1. إبراز أهمية توفير ضمانات قانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن.
2. تسليط الضوء على الاشكالية القانونية والقانونية في عدم وجود نصوص قانونية صريحة لضمان حماية المستهلك الإلكتروني.
3. أثر انعكاس عدم وجود نصوص قانونية صريحة لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن على حقوق المستهلك الإلكتروني.
4. بيان مفهوم المستهلك الإلكتروني .

منهجية البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك لتوصيف إشكالية الدراسة وتوضيحها واستعراض النصوص القانونية ذات العلاقة، مما يساعد الباحث في الاجابة على أسئلة الدراسة للخروج بأهم النتائج والتوصيات التي تخدم اهداف الدراسة. يستخدم الباحث هذا المنهج لوصف الحماية القانونية التي يوفرها التشريع الأردني للمستهلك الإلكتروني وتحليل النصوص القانونية المتعلقة بهذا الشأن، وخصوصا القانون رقم 7 للعام 2017 والخاص بحماية المستهلك.

مصطلحات البحث:

المستهلك: يقصد بالمستهلك كل شخص يتعاقد بهدف تلبية وإشباع حاجاته ورغباته الشخصية والعائلية (زكي، 2008). كما يعرف بأنه كل شخص طبيعي يتصرف لإشباع حاجاته الخاصة وحاجات من يعولهم من الأشخاص وليس لإعادة بيعها أو تحويلها او استخدامها في نطاق مهنته أو مشروعه (صبيح، 2007). لكن هذا التعريف يبدو ضيقا إلى حد ما وهناك تعريفات اخرى أوسع وأدق، أهمها أن المستهلك هو كل شخص يتعاقد بهدف الإستهلاك اي

استعمال مال أو خدمة (ليندة، 2008). يرى آخرون بان المستهلك هو الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يبرم تصرفا قانونيا للحصول على منتج او خدمة (حمدالله، 1997). هذا التعريف يبدو أوسع وأشمل كونه يضيف المستهلك المعنوي الذي سيحظى بالحماية القانونية أسوة بالمستهلك الطبيعي.

المستهلك الإلكتروني: يعرف المستهلك الإلكتروني بأنه كل شخص طبيعي أو اعتباري يتعاقد بأحد الوسائل الإلكترونية من اجل الحصول على السلع او الخدمات لإشباع احتياجاته الشخصية او العائلية(زاوي وآخرون، 2018).

تقسيم البحث:

سيتم تقسيم هذه الدراسة المعنونة ب "الضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن" الى مبحثين:

المبحث الأول: مفهوم المستهلك الإلكتروني.

المبحث الثاني: ضمانات حماية المستهلك الإلكتروني من منظور قانوني.

المبحث الأول

مفهوم المستهلك الإلكتروني

المطلب الأول

مفهوم المستهلك

يقصد بالمستهلك أي شخص يحصل على منتج أو خدمة أو سلعة معينة . كما يعرف بأنه كل شخص يقوم بعمليات الاستهلاك –إبرام التصرفات – التي تمكنه من الحصول على المنتجات والخدمات من أجل إشباع رغباته (الشخصية أو العائلية) (حسن، 1991). و عند علماء الاقتصاد المستهلك هو: "منيشتري سلعا أو خدمات لاستعماله الشخصي أو هو الشخص الذي يحوز ملكية السلعة (الصادق، 2014). وقد بادرت معظم التشريعات العالمية بعمل ضمانات لحماية المستهلك الإلكتروني، لعل أبرزها (COE, 2011; Government of the Republic of Lithuania, 2015).

في هذا السياق يعرف المستهلك وفقا لنص المادة الثانية من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 للعام 2017 بأنه الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل اشباعا لحاجاته الشخصية أو لحاجات الآخرين ولا يشمل ذلك من يشتري السلعة أو الخدمة لإعادة بيعها أو تأجيرها. كما تم تعريف المزود وفقا لذات القانون بأنه المزود: الشخص الطبيعي أو الاعتباري من القطاع العام أو الخاص يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطا يتمثل بتوزيع السلع أو تداولها أو تصنيعها أو تأجيرها أو تقديم الخدمات الى المستهلك بما في ذلك أي شخص يضع اسمه

أو علامته التجارية او أي علامة فارقة أخرى يملكها على السلعة أو الخدمة. وتم تعريف الخدمة بأنها الخدمة التجارية سواء أكانت بمقابل او بدون مقابل التي يقدمها أي شخص للمستهلك بما في ذلك تأجير الأموال المنقولة.

المطلب الثاني

المستهلك الإلكتروني

مع ظهور التجارة الإلكترونية ظهرت عدة مصطلحات بها ارتباط مباشر بالتكنولوجيا والانترنت. ومن أبرز تلك المصطلحات مصطلح المستهلك الإلكتروني والذي يستخدم للتعبير عن أي شخص يستخدم الإنترنت لغرض الحصول على منتج أو سلعة أو خدمة معينة. وبما أن المستهلك الإلكتروني يختلف عن المستهلك التقليدي فيما يتعلق بالبعد الجغرافي وطريقة شراء المنتج أو الخدمة فإنه قد يواجه عدة مشاكل تتعلق بجودة وسلامة المنتج فضلا عن احتمالية تعرضه للخداع أو الغش. بمعنى أن المستهلك يستطيع شراء سلعة على بعد آلاف الأميال دون مقابلة الشركة أو مزود الخدمة أو البائع. في هذه الحالة يزداد خطر تعرض المستهلك للغش او الاحتيال. وكنتيجة لذلك اهتمت معظم التشريعات بتوفير الضمانات القانونية اللازمة لحماية المستهلك الإلكتروني. لكن بعض التشريعات مثل التشريع الفرنسي والأردني لم تتضمن مواد خاصة بحماية المستهلك الإلكتروني وإنما نصت على حماية المستهلك بشكل عام. على سبيل المثال عرف القانون الفرنسي في المادة الثانية من القانون رقم 78 / 22 المتعلق بحماية المستهلك في مجال عمليات الائتمان المستهلك على أنه: " يطبق القانون الحالي على كل العمليات التي تمنح عادة للأشخاص الطبيعيين و المعنويين و التي لا تكون مخصصة لتموين نشاط مهني" . كما عرف مشروع القانون الفرنسي الصادر في 26 يوليو 1993 المستهلكون بأنهم الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون المنقولات أو الخدمات للاستعمال غير المهني" . وعليه نلحظ أن هذا القانون في صياغته الحالية لم يتضمن أي تعريف للمستهلك الالكتروني.

يعرف المستهلك الإلكتروني بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي (رشيدة، 2018). كما يقصد بمصطلح المستهلك الالكتروني في مجال التعاملات او التجارة الالكترونية بأنه نفس المستهلك في مجال العلاقات التعاقدية التقليدية، غير ان الفارق هو آلية التعاقد والتواصل بين الطرفين، حيث يتعامل المستهلك الالكتروني في اطار تعاملاته التجارية بوسيلة الكترونية عن طريق شبكة الاتصال العالمية (الانترنت)، وهذا يعني ان للمستهلك الالكتروني كافة الحقوق المقررة للمستهلك التقليدي (بوشناقة، 2018). لكن هذا التعريف يبدو قاصرا كونه يغفل أهمية التفريق بين المستهلك التقليدي والمستهلك الإلكتروني فيما يخص المخاطر التي قد يتعرض لها المستهلك الإلكتروني والتي قد لا يواجهها المستهلك التقليدي.

يمكن القول أن المستهلك الإلكتروني هو أي شخص طبيعي أو معنوي يقتني منتجات أو سلع و خدمات لإشباع حاجاته الشخصية و العائلية ويتم ذلك خارج أعمال مهنته عبر الإنترنت.

ونظراً لأن فكرة المستهلك أصبحت مهمة في مجالات عديدة و منها التجارة الإلكترونية، فقد أصبح المستهلك الإلكتروني أمام رقعة واسعة للاختيار الحر. هذا يعني أنه أصبح للعرض و الطلب مفاهيم رقمية و بالتالي أصبح المستهلك الإلكتروني في حاجة ملحة للحماية في ظل التجارة الإلكترونية كونه يتعرض لخطر أكبر و أوسع (ليطوش، 2019).

المبحث الثاني

ضمانات حماية المستهلك الإلكتروني من منظور قانوني

المطلب الأول

الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في القانون الأردني

لقد أولى التشريع الأدني اهتماما بالغا بموضوع حماية المستهلك، حيث صدر القانون رقم 7 للعام 2017 والخاص بحماية المستهلك. تكون القانون من 27 مادة تضمنت أحكاما تشريعية وتنفيذية وجزائية والتي في مجملها تمثل ضمانات قانونية لحماية المستهلك من أي خطر أو غش أو تظليل قد يتعرض له خلال عملية الحصول على المنتج أو الخدمة. لكن القانون ذاته استخدم لفظة المستهلك وأغفل المستهلك الإلكتروني. على سبيل المثال نصت المادة (3) على ما يلي:

"أ. للمستهلك الحق في:

1. الحصول على سلع أو خدمات تحقق الغرض منها دون إلحاق أي ضرر بمصالحه أو صحته عند الاستعمال العادي أو المتوقع لهذه السلع أو الخدمات.
2. الحصول بصورة واضحة على المعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها وشروط البيع لها.
3. الحصول على معلومات كاملة وواضحة قبل إتمام عملية الشراء عن الالتزامات التي تترتب في ذمته للمزود وحقوق المزود في مواجهة المستهلك.
4. اختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها دون ضغط أو تقييد غير مبرر.
5. الحصول على ما يثبت شراءه للسلعة أو الخدمة والتفاصيل الأساسية الخاصة بعملية الشراء.
6. إقامة الدعاوي عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الأضرار بها أو تقييدها بما في ذلك اقتضاء التعويض العادل عن الإضرار التي تلحق به جراء ذلك.
7. الحصول على المعلومات الكاملة والصحيحة عن المزود وعنوانه.

ب. يحظر على المزود القيام بأي فعل أو امتناع يؤدي الى الإخلال بأي حق من حقوق المستهلك".

كما تضمنت المادة (4) من ذات القانون الإلتزامات التي يجب أن يفي بها مزود المنتج أو السلعة أو الخدمة، إذ نصت على أن: "يلتزم المزود بما يلي:

أ. التأكد من الجودة المعلن عنها للسلع او الخدمات التي يتعامل بها وصلاحيتها للاستعمال أو الاستهلاك وفقا لما أعدت له.

ب. التأكد من مطابقة السلع أو الخدمات التي يتعامل بها للخصائص المعلن عنها وتحقيق تلك السلع أو الخدمات للنتائج المصرح بها للمستهلك.

ج. تسليم السلعة للمستهلك أو تقديم الخدمة له خلال المدة المتفق عليها أو خلال المدة المعتادة لذلك دون تأخير.

د. تقديم منتجات لا تنتهك حقوق الملكية الفكرية.

هـ. احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد وكرامة المستهلك".

من خلال نصوص المادتين (3) و (4) من القانون الأردني رقم (7) للعام 2017م يتضح تركيز المشرع الأردني على حماية المستهلك. تشمل تلك الضمانات ضمان الحصول على السلع أو الخدمات الصالحة للإستعمال العادي، الحصول على معلومات صحيحة حول الخدمة أو المنتج وشروط البيع قبل إتمام عملية الشراء، حررية اختيار الخدمة او المنتج، الحصول على تفاصيل عملية الشراء، الحصول على التعويض العادل في حالة حدوث غش أو خداع، والحصول على تفاصيل وعنوان مزود الخدمة او المنتج.

ومما تجدر ملاحظته أن نصوص القانون أعلاه قد أغفلت موضوع المستهلك الإلكتروني، الأمر الذي يؤكد إحتمالية تعرض المستهلك الإلكتروني لخطر الخداع والتضليل في حالات خاصة لا يتعرض لها المستهلك التقليدي.

المطلب الثاني

حماية المستهلك الإلكتروني من التظليل الإعلاني

إن الاعلانات الكاذبة والمظللة تعتبر من أخطر الوسائل التي تستخدم لخداع المستهلك بشكل عام والمستهلك الإلكتروني بشكل خاص. في هذا السياق أوردت مختلف القوانين والتشريعات الدولية عدة تعريفات للإعلان الإلكتروني، نذكر على سبيل المثال لا الحصر التعريف الذي أورده القانون الفرنسي الصادر في 29 ديسمبر 1979 المنظم للإعلانات و الاشهارات المرئية ، والذي نص على أن الإعلان هو :"كل وصف أوشكل أو صورة موجهة لجذب الإنتباه...".

كما يعرف الإعلان أيضا بأنه كل فعل أو تصرف يهدف الى التأثير النفسي على جمهور المستهلكين بهدف اقناعهم بمزايا السلعة أو الخدمة و ما يمكن أن يحققه من فوائد بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة، سواء من خلال الانترنت أو غيرها من الوسائل الالكترونية كالهاتف النقال (يغلي، 1945). في ذات السياق ركز مجلس الدولة الفرنسي في تقريره عن الانترنت و الشبكات الرقمي عام 1998، فيما يتعلق بالمقصود بالاعلان عبر شبكة الانترنت، على عنصرين هما : هدف الرسالة و توجيهها إلى الجمهور (نسيمة، 2017).

أما المشرع الجزائري لاسيما المرسوم التمفيذي الخاص برقابة الجودة والقضاء على الغش، فقد عرف الإعلان بموجب المادة 2 منه على أنه: جميع الاقتراحات أو الدعايات أو البيانات و العروض أو الاعلانات أوخدمة، بواسطة أسناد بصرية أوسمعية بصرية.

كما نصت المادة الثانية من المشروع المتعلق بالاشهار لسنة 1999 بأن الإعلان يقصد به: الأسلوب الاتصالي الذي يعد و يقدم في الأشكال المحددة في هذا القانون مهما كانت الدعائم المستعملة، قصد تعريفه و ترقيه أي منتوج أو خدمة أو اشعار أو صورة أو علامة أو سمعة أي شخص طبيعي أومعنوي.

إن الكذب و الخداع في الاعلان الالكتروني يعتبر من أبرز العوامل التي تؤدي إلى الإضرار بالمستهلك خصوصا خلال الفترة التي تسبق إبرام العقد الالكتروني. كما يمكن القول بأن آثار التضليل الاعلاني لا تقتصر على ما لحق المستهلك من أضرار على المستوى الشخصي، بل تتعدى ذلك لتشمل اقتصاد المجتمع بشكل عام، لذلك فإن القوانين المقارنة لمعظم الدول تعتبر التضليل جريمة تعاقب عليها القوانين الجزائية، فضلا عن الحماية المدنية . إن عنصر التضليل يكمن في كون المعلومات المقدمة تخلق لبسا في ذهن المستهلك، يؤدي به إلى الغلط في طبيعة المنتج أو الخدمة أو في مميزاتها أو ما يمكن أن تعود عليه من منفعة بإقتنائها، يدفعه إلى الإقدام على الشراء (محمود، 2009).

ولم ينص القانون الأردني على حماية المستهلك الإلكتروني من التظليل الإعلاني بل إن النص الوارد في المادة رقم 8 من قانون حماية المستهلك رقم 7 للعام 2017 قد تضمن حماية المستهلك بشكل عام لكنه في الوقت ذاته لم يشير إلى حماية المستهلك الإلكتروني بشكل خاص، إذ نصت على ما يلي:

"أ. يحظر نشر أي إعلان يضلل المستهلك أو يوقعه في الخطأ بخصوص السلعة أو الخدمة، ويعتبر الإعلان مضللا إذا اشتمل على بيانات أو معلومات خاطئة أو غير صحيحة أو غير كاملة تتعلق بما يلي:

1 . طبيعة السلعة أو جودتها أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها وكميتها.

2 . مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تا ريخ انتهاء صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال.

3 . نوع الخدمة أو المكان المتفق عليه لتقديمها او محاذير تلقيها أو صفاتها الجوهرية.

4 . شروط التعاقد ومقدار الثمن الإجمالي وطريقة تسديده.

5 . التزامات المعلن.

6 . هوية مزود الخدمة ومؤهلاته إذا كانت محل اعتبار عند التعاقد.

ب. يحظر نشر أي إعلان لسلعة أو خدمة ضارة بصحة المستهلك أو سلامته أو مجهولة المصدر".

المطلب الثالث

حماية الخصوصية الرقمية للمستهلك الإلكتروني

إن المعاملات التي يقوم بها المستهلك وأنشطته المتعلقة بطلب وشراء منتج أو خدمة معينة على شبكة الإنترنت قد تحمل معلومات تتعلق بحياته الخاصة، إذ أن بعض الجهات تطلب من المستهلك بيانات خاصة تتعلق بإسمه و كنيته ومقر إقامته و طبيعة عمله، فضلا عن أرقام حساباته البنكية و غير ذلك. تلك المعلومات تدخل ضمن نطاق الخصوصية الرقمية مما يفضل ألا يطلع عليها غيره. كما أن من تصل إليه هذهالمعلوماتعنطريق الإنترنت قد يسيء استخدامها وتوظيفها و استغلالها ضد المستهلك سواء بطريق شرعية أو غير شرعية.

لقد تعددت وتباينت تعريفات الخصوصية الرقمية، فهناك من عرفها بأنها: المجال السري الذي يملك الفرد بشأنه سلطة استبعاد أي تدخل للغير، و هي حق الشخص في أن يترك هادئاً أي يستمتع بالهدوء، أو أنها الحق في احترام الذاتية الشخصية (أسامة، 1994). ويرى البعض بأن الحق في الخصوصية يقصد به: السرية و ما تحمله من معان يمكن التعبير عنها بعدة ألفاظ تشمل العزلة و الانطواء، والخلوة وعدم تدخلال آخرين في الحياة الشخصية للفرد و غير ذلك من المرادفات. لذا فإن مفهوم الخصوصية يعتبر أحد المفاهيم النسبية، لأن ما يعد خاصا في زمان لا يكون كذلك في زمان آخر و ما يمكن أن يكون خاصا في مكان لا يمكن أن يكون كذلك في مكان آخر (خلفي، 2011). في هذا الصدد أدرك المجتمع الدولي خطورة الجرائم الإلكترونية وشرع القوانين والإتفاقيات لمكافحتها. على سبيل المثال نصت المادة 32 من الاتفاقية الأوروبية بشأن جرائم الإنترنت على جواز إمكانية الدخول بغرض التفتيش والضبط في أجهزة أوشبكات تابعة لدولة أخرى دون إذنها في حالة ما إذا تعلق التفتيش بمعلومات أو بيانات مباحة للجمهور والثانية إذا رضي صاحب أو حائز هذه البيانات بهذا التفتيش (يوسف، 2013).

وعليه يمكن القول بأن المستهلك الإلكتروني قد يواجه أخطارا محتملة أكبر من تلك التي يواجهها المستهلك التقليدي نظرا لما توفره التجارة الإلكترونية من بيئة خصبة لعمليات الغش والخداع والتضليل. في الوقت الذي يتمتع فيه المستهلكالتقليدي بالحماية التي توفرها التشريعات القانونية و النظم المختلفة، نجد أن المستهلك الإلكتروني والذي أصبح يقتني بعض أو كل حاجاته عبر السوق الافتراضي أو ما يسمى بفضاء الإنترنت، في مواجهة الخطر الذي يزداد و يلاحقه خصوصا في ظل اتساع دائرة المخاطر التي تحيط بتعاملاته بهذه الصفة، وفي ظل غياب النصوص القانونية التي تكفل حقوقة وتحمية.

الخاتمة:

من خلال ما سبق تبين أن المشرع الأردني قد أولى موضوع حماية المستهلك أهمية قصوى ومنحه الضمانات اللازمة لحمايته، وذلك وفقا للمواد التي تضمنها قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 للعام 2017 والذي تضمن تشريعات وأحكام تنفيذية وجزائية تتعلق بحماية المستهلك. لكن القانون ذاته لم يخصص مواد تتعلق بحماية المستهلك الإلكتروني بل نص على موضوع الحماية بصيغة العموم، مما يضع المستهلك الإلكتروني في موقف التعرض للغش والتضليل والخداع أثناء عملية طلب أو شراء المنتج أو الخدمة عبر الإنترنت.

النتائج:

من خلال تتبع نصوص التشريع الأردني ذات الصلة بحماية المستهلك، توصل البحث إلى جملة من النتائج، أبرزها ما يلي:

1. إن المشرع الأردني قد نص على حماية المستهلك في القانون رقم 7 الصادر عام 2017 والذي تكون من 27 مادة تتضمن تشريعات وأحكام جزائية.
2. إن المشرع الأردني لم يعالج حماية المستهلك الإلكتروني واكتفى بوضع القواعد العامة لحماية المستهلك إذ أن قانون حماية المستهلك ينظم المبادئ الأولية والعامة للمستهلك دون تخصيص مواد لحماية المستهلك الإلكتروني.
3. نص القانون الأردني على حماية المستهلك من التضليل الإعلاني الذي قد يعرض المستهلك للغش والخداع لكنه لم يتضمن نصوصا مشابهه تضمن حماية المستهلك الإلكتروني.
4. لم يتضمن القانون الأدني أي نصوص تضمن الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني.
5. لم يتضمن القانون الأدني أي نصوص تضمن حماية الخصوصية الرقمية للمستهلك الإلكتروني.

التوصيات

وفقا للنتائج أعلاه، يوصي الباحث المشرع الأردني للقيام بما يلي:

1. تعديل القانون رقم (7) للعام 2017 بخصوص حماية المستهلك وإضافة مواد تتعلق بالحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني.
2. إضافة مواد لنفس القانون تتعلق بحماية المستهلك الإلكتروني من التضليل الإعلاني.
3. إضافة مواد لنفس القانون تتعلق بحماية الخصوصية الرقمية للمستهلك الإلكتروني.

قائمة المراجع:

أولا: المراجع العربية:

1-أسامة، عبد الله قائد: الحماية الجنائية للحياة الخاصة و بنوك المعلومات – دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، مصر،ط2، 1994، ص 14.

2-إسماعيل، محمد سعيد: أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية، دراسةمقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، سوريا، 2009، ص 112.

3-بوشناقة، جمال: خصوصية التراضي في العقود الإلكترونية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، 2018، ج1، مج 10، ص161.

4-الحديد، عواد مرزوق: قواعد الضمان في البيع الإلكتروني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠٢٠.

5-حسن، عبد الباسط جمعي :حماية المستهلك، الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك، مجلة الدراسات القانونية، ، كلية الحقوق، جامعة أسيوط، العدد 13، 1991، ص247.

6-حمدالله، محمد (١٩٩٧). حماية المستهلك في الشروط التعسفية في عقود الإستهلاك، دار الفكر الجامعي، مصر .

7-خالد، كوثر سعيد عدنان: حماية المستهلك الإلكتروني في ظل قانون حماية المستهلك المصري والتوجيهات الأوربية والقانون الفرنسي وقانون اليونسترال النموذجي للتجارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2016.

8-خلفي، عبد الرحمان: الحق في الحياة الخاصة في التشريع العقابي الجزائري- دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة، مجلة البحوث و الدراسات، الواد، المجلد8، العدد 12،2011، ص 150.

9-رشيدة، أكسوم عيلام: المركز القانوني للمستهلك الالكتروني، أطروحة لنيل درجة الدكتوراة في القانون، تيزي وزو، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة مولود معمري تيزي وزو،الجزائر ، 2018، ص 75.

10-رفيق، زاوي، باقسام ،مريم، طهراوي،حسان: الضمانات القانونية للمستهلك الإلكتروني في مواجهة أخطار التجارة الإلكترونية في التشريع الجزائري، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية،المجلد3، العدد1، 2018، ص53-67.

11-زاوي، رفيق ،باقسام، مريم؛طهراوي،حسان: الضمانات القانونية للمستهلك الإلكتروني في مواجهة أخطار التجارة الإلكترونية في التشريع الجزائري.

12-زكي، جمال: البيع الإلكتروني للسلع المقلدة عبر شبكة الإنترنت، دار الفكر الجامعي، مصر،2008، ص66.

13-الصادق، صياد: حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09 – 03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية و الإدارية، قانون الأعمال جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة،2014، ص 31.

14-صبيح، نبيل محمد: حماية المستهلك في التعاملات: دراسة مقارنة، مجلة الحقوق، المجلد2، 2007، ص 174.

15-صديقي، منال، بقنيش، عثمان: حماية المستهلك الإلكتروني من التظليل الإعلاني، مجلة القانون الدولي والتنمية، المجلد9، العدد1، 2021، ص297-310.

16-عباس، إيمان زهير، مقابلة، نبيل زيد: نطاق الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في القانون الأردني، مجلة جامعة الزيتونة الاردنية للدراسات القانونية،المجلد2، العدد1، 2021، ص 45-62.

17-ليطوش، دليلة: الحماية القانونية للحق في الخصوصية الرقمية للمستهلك الإلكتروني،المجلد52، 2019، ص171-179.

18-ليندة، عبدالله: المستهلك والمهني، مفهومان متباينان، مداخلة تم تقديمها في الملتقى الوطني المنعقد بمعهد العلوم القانونية والإدارية بالمركز الجامعي بالوادي، حول حماية المستهلك في ظل الإنفتاحالإقتصادي،المجلد13، العدد14، 2008، ص21.

19-محمود، عبدالله ذيب: حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني: دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين. 2009

20-المرزوقي، صقر إبراهيم: حماية المستهلك الإلكتروني: دراسة مقارنة في التشريعين الإماراتي والمصري، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الإسلامية العالمية، ماليزيا، 2021.

21-مهنأ، إبراهيم حمود، عبدالله محمد المخلافي، زالينا بنتي زكريا: الضمانات المستحدثة لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية. مجلة الشريعة والقانون بماليزيا، المجلد7، 2018، ص 197-225.

22-نسيمة، مصطفى هنشور: النظام القانوني للتجارة الالكترونية وفق التشريع الجزائري والتشريع المقارن، اطروحة لحصول على شهادة دكتوراه في القانون الطور الثالث، مستغانم، تخصص قانون العلاقات الاقتصادية الدولية، الجزائر، كلية الحقوق و العلوم السياسية –جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم،2017، ص189.

23-يغلي، مريم: المداخلة حول التزام المورد الإلكتروني بالتسليم المطابق، الملتقى الوطني حول الإطار القانوني لممارسة التجارة الالكترونية في ضوء القانون رقم 18 – 05 ، قالمة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة 08 مايو 1945 بقالمة، 1945، ص 11.

24-يوسف، صغير: الجريمة المرتكبة عبر الإنترنت، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي للأعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي زو،2013، ص 80.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

1-Council of Europe (2011), draft recommendation on 'Local and regional democracy in Bulgaria', 21st Session, CG(21)14, 21 September 2011 .

2-Government of the Republic of Lithuania (2015), Resolution No 281 on 'Approval of the State Consumer Protection Strategy for 2015–2018', 18 March 2015, Vilnius.