حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت

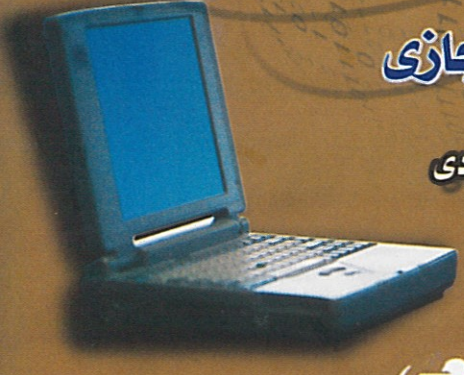
الدكتور

المستشار/ عبد الفتاح بيومى حجازى

نائب رئيس مجلس الدولة المصرى

المستشار القانونى للمجلس الوطنى الإتحادى

بدولة الامارات العربية المتحدة



دار الفكر الجامعى

٣٠ شارع سوتير ـ الاسكندرية

ت: ٤٨٤٣١٣٢

مقدمة

شهد العالم منذ عقد التسعينات فى القرن الماضى وحتى الآن فيضاً من التحولات التى عكست فى مجمل تجلياتها مظاهر -تحول كونى- شمل كلاً من المجالات الإقتصادية والسياسية والثقافية بحيث يمكن القول وبحق أن العالم قد ولج حقبة من التطورات التى وإن لم تمثل قطيعة مع سابقاتها ، إلا أنها بالقطع إختصت بعدة ملامح إنفردت بها فى ظل ما اصطلح على تسميته بالعولمة (١) .

وقد صاحب ذلك أن زادت معدلات الطلب على المنتجات والخدمات، وفى الوقت ذاته إتسع نطاق التوزيع لها بسبب تطور الوسائل - فيما وراء التقليدية - لطرق عرض المبيعات من السلع ، والخدمات التى تقدم ، فضلاً عن تطور الدعاية والإعلان ، الأمر الذى أدى إلى تغيير أنماط الممارسات التجارية بسبب تطور الإتصالات منذ عام ١٩٨٠ ، الأمر الذى خول المهنيين وسائل التقنية الحديثة كالتليفون والتليفزيون وشبكة - المانيتل . وفى نهاية القرن العشرين وجدت شبكة الإنترنت كأداة تقنية للإتصالات ، وبدء بث المعلومات عليها دون مقابل ، إلى أن تنامى وتعاظم دور شبكة الإنترنت التجارى منذ عام ١٩٩٥ . وبلغت إستثارة المستهلك بذلك ذروتها ، حيث أطلق على هذا النموذج من التجارة اسم (E commerce) أو التجارة عبر الخط (commerce en ligne) حيث حددت ماهيتها القانونية فيما بعد بأنها «مجموعة المبادلات الرقمية الخاصة بأنشطة تجارية فى إطار سيل لا ينقطع من المعلومات لتتم مبادلات تتعلق بالمنتجات والخدمات » (٢) .

---

(١) د/ هدى ميتكيس -الاثار السياسية الداخلية للعولمة- بحث منشور فى «إصدارات مركز دراسات وبحوث الدول النامية » - العدد (٢٣) - القاهرة - ٢٠٠٢ - ص٥٣ وما بعدها .

(٢) راجع فى ذلك د/ أسامة أحمد بدر - حماية المستهلك فى التعاقد الإليكترونى - دراسة مقارنة - دار النهضة العربية - القاهرة - ٢٠٠٢ - ص١٩ . وراجع كذلك -

والمستهلك فى نطاق التجارة الإليكترونية هو المتعامل فى نطاق هذه التجارة ، والذى يتلقى الإعلان عن السلعة أو شرائها وكذلك طلب الخدمات بوسيلة إليكترونية قد تكون شبكة الإنترنت أو غيرها.

والمستهلك فى نطاق تعاملات التجارة الإليكترونية هو ذاته المستهلك فى نطاق العقد التقليدى ، لكنه فقط يتعامل من خلال وسائط إليكترونية ، مؤدى ذلك أن له كافة الحقوق والمزايا التى يتمتع بها المستهلك فى نطاق التجارة التقليدية ، بالإضافة إلى مراعاة خصوصية أن عقده يتم بوسيلة إليكترونية (١) .

ويلاحظ أن القواعد القانونية فى ثوبها التقليدى ليست كافية لحماية المستهلك من خلال شبكة الإنترنت ، ذلك أن المهنيين من التجار أو المنتجين ، يملكون ومن خلال هذه الشبكة أن يضعوا أنفسهم خارج نطاق القانون الوطنى أو المحاكم الوطنية بالنسبة للمستهلكين والذين يتعرضون بدورهم ، وبشكل متزايد لممارسات التسوق الغير عادلة وفى ذات الوقت قد تكون المنتجات المقدمة لهم غير آمنة أو الخدمات المعروضة لا ترقى إلى المستوى المطلوب ، ناهيك عن طرق الدفع الغير موثوق بها ، ومن ثم إمكانية الإعتداء على كيانهم المعنوى بخسارة خصوصيتهم الشخصية (٢) .

= فى التجارة الإليكترونية بصفة عامة مؤلفنا : التجارة الإليكترونية وحمايتها القانونية – دار الفكر الجامعى – الاسكندرية – ٢٠٠٤ – المجلد الأول : نظام التجارة الإليكترونية وحمايتها مدنياً – ص١٣٧ – ١٥٤ – ثم ٢١٨ – ٢٤٨ من ذات المؤلف .

(١) راجع فى ذلك د/ هدى حامد قشقوش – الحماية الجنائية للتجارة الإليكترونية عبر الإنترنت – دار النهضة العربية – القاهرة – ٢٠٠٠ – ص٦٥ وما بعدها – وكذلك د/ مدحت رمضان – الحماية الجنائية للتجارة الإليكترونية – دار النهضة العربية – القاهرة – ٢٠٠١ .

(٢) راجع فى ذلك د/ أسامة أحمد بدر – المرجع السابق – ص٢٤ – ٢٥ – وراجع كذلك فى مشكلات المستهلك عبر شبكة الإنترنت بحثنا بعنوان – حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت – مقدم لمؤتمر « حماية المستهلك » – بالأمانة العامة لدول =

الفهـــرس

الموضـــــوع	الصفحة
مقدمة :	٧
الباب الأول	
حماية المستهلك من الغش التجارى والتقليد في عقود التجارة الإليكترونية	١١
تمهيد :	١١
الفصل الأول	
المستهلك وعقود التجارة الإليكترونية عبر الإنترنت	١٥
المبحث الأول : التعريف بعقود التجارة الإليكترونية .	١٥
١- التعريف الوارد فى القانون النموذجى للأمم المتحدة.	١٧
٢- التعريف الوارد فى الوثائق والتشريعات الأوروبية.	١٨
٣- التعريف فى التشريعات العربية .	٢١
٤- تعريف الفقه للتجارة الإليكترونية .	٢٢
المبحث الثانى : تعريف المستهلك فى عقود التجارة الإليكترونية (المستهلك الإليكترونى) .	٢٥
الفصل الثانى	
حماية المستهلك فى تشريعات التجارة الإليكترونية	٣١
أولاً : حماية المستهلك فى القانون التونسى .	٣١
ثانيًا : حماية المستهلك فى قانون إمارة دبى رقم ٢ لسنة ٢٠٠٢ .	٣٤

الموضـــوع	الصفحة
الفصل الثالث	
الحماية المدنية للمستهلك الإليكترونى	٣٧
المبـحث الأول : الحق فى الاعلام- الالتزام بتبصير المستهلك .	٣٨
المبحث الثانى : حق المستهلك فى التفكير ورخصته فى الرجوع .	٤١
أولاً : حق المستهلك فى التفكير .	٤١
ثانيًا : رخصة الرجوع .	٤٢
المبحث الثالث : مقتضيات حماية التوازن العقدى للمستهلك « مكافحة الشروط التعسفية فى عقد الإنترنت » .	٤٥
المبحث الرابع : إحترام حق المستهلك فى الخصوصية .	٥٢
المبحث الخامس : حماية المستهلك من إغراء الدعاية والإعلان .	٥٤
« وثائق الدعاية عبر الإنترنت مكملة لشروط العقد » .	
الفصل الرابع	
الحماية الجنائية للمستهلك	
فى عقود التجارة الإليكترونية (عبر الإنترنت)	٥٨
تنوع صور الحماية الجنائية للمستهلك الإليكترونى :	٥٨
أولاً : الحماية الجنائية ضد الغش التجارى والصناعى .	٥٨
ثانيًا : جريمة الإحتيال فى عقود التجارة الإليكترونية.	٦٠
ثالثًا : الصور الأخرى للحماية الجنائية للمستهلك فى عقود التجارة الإليكترونية .	٦١

الموضـــوع	الصفحة
الفصل الخامس	
وسائل الحماية المدنية للمستهلك عبر الإنترنت	٦٣
المبحث الأول : ضمان العيوب الخفية .	٦٤
المبحث الثانى : الإلتزام بضمان المستهلك .	٦٧
المبحث الثالث : القانون الواجب التطبيق والمحكمة المختصة .	٧١
أولاً : القانون الواجب التطبيق .	٧١
ثانيًا : المحكمة المختصة .	٧٤
المبحث الرابع : حماية المستخدم فى مواجهة مقدم خدمة الإنترنت .	٧٦
المبحث الخامس : حماية المستخدم فى المزاد العلنى عبر الإنترنت .	٧٨
المبحث السادس : حماية المستهلك عند الدفع الإليكترونى .	٧٩
الباب الثانى	
حماية التوقيع الإليكترونى للمستهلك	٨١
الفصل الأول	
التعريف بالتوقيع الإليكترونى	٨٤
المبحث الأول : القواعد العامة للتعريف بالتوقيع الإليكترونى .	٨٦
المبحث الثانى : التعريف الإليكترونى فى القانون المصرى .	٩٣
المبحث الثالث : التعريف بالتوقيع الإليكترونى فى قانون إمارة دبى .	٩٨

الموضـــوع	الصفحة
الفصل الثانى	
التصديق على صحة التوقيع الإليكترونى	١٠٢
المبحث الأول : الوضع فى الإتحاد الأوروبى .	١٠٥
المبحث الثانى : قانون التوقيع الإليكترونى النموذجى .	١٠٨
– الأطراف طالبة التوثيق – الطرف المعول .	١١٠
المبحث الثالث : الأحكام المتصلة بالشهادات وخدمات التصديق فى قانون إمارة دبى .	١١٢
المطلب الأول : مراقب خدمات التصديق .	١١٣
المطلب الثانى : واجبات مزود خدمات التصديق .	١١٤
الفرع الأول : إلتزامات وواجبات عامة .	١١٥
الفرع الثانى : الثقة فى النظم والإجراءات والموارد البشرية .	١١٨
الفرع الثالث : مضمون الشهادة .	١٢١
الفرع الرابع : الإلتزام بالتعويض « المسئولية المدنية ».	١٢٤
أولاً : المسئولية العقدية .	١٢٥
ثانياً : المسئولية التقصيرية .	١٢٦
الفرع الخامس : حالات عدم المسئولية .	١٢٧
١– تقييد نطاق ومدى المسئولية .	١٢٨
٢– السبب الأجنبى .	١٢٨
المطلب الثالث : تنظيم عمل مزودى خدمات التصديق.	١٢٩
المبحث الرابع : شهادات التصديق الإليكترونى فى القانون المصرى .	١٣٢

الموضـــوع	الصفحة
الفصل الثالث	
حجية التوقيع الإليكترونى	١٣٦
المبحث الأول : الحجية فى قانون الأمم المتحدة النموذجى.	١٣٧
– الإعتراف بالشهادات والتوقيعات الإليكترونية الأجنبية .	١٣٨
المبحث الثانى : حجية التوقيع الإليكترونى فى قانون إمارة دبى .	١٤٠
المطلب الأول : حجية التوقيعات والشهادات الإليكترونية .	١٤٠
المطلب الثانى : الإعتراف بالشهادات والتوقيعات الإليكترونية الأجنبية .	١٤٣
١– القاعدة العامة .	١٤٣
٢– الإعتراف بالشهادات الأجنبية .	١٤٤
٣– الإعتراف بالتوقيعات الإليكترونية الأجنبية .	١٤٤
المبحث الثالث : حجية التوقيع الإليكترونى والكتابة الإليكترونية فى القانون المصرى .	١٤٦
الفصل الرابع	
الحماية الجنائية للمعاملات الإليكترونية والتوقيع الإليكترونى	١٤٩
أولاً : فى قانون التجارة الإليكترونية فى إمارة دبى .	١٤٩
١– جريمة نشر الشهادة .	١٥٠
٢– جريمة نشر الشهادة بقصد الإحتيال	١٥٣
ثانياً : الحماية الجنائية فى القانون المصرى	١٥٦

الموضـــــوع	الصفحة
١- جريمة إصـدار شهـادات التصديق الإليكـترونى بدون ترخيص .	١٥٧
٢- إتلاف وتـزوير التـــوقـــيع أو الوســـيط أو المحـــرر الإليكترونى .	١٥٨
- قائمة المراجع .	١٦٣
- للمؤلف .	١٧١
- الفهرس .	١٧٧