كلية الحقوق
الدراسات العليا
قسم القانون المدني

الحماية المدنية للمستهلك إلكترونياً

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق

لجنـــــة المناقشة والحكـــم علي الرســـــــالة-

الأستاذ الدكتور / محمد شكري سرور "مشرفا ورئيسا"

أستاذ القانون المدني – كلية الحقوق – جامعة القاهرة
وكيل كلية الحقوق لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
ورئيس قسم القانون المدني (الأسبق).

الأستاذ الدكتور / أيمن سعد سليم "عضواً"

أستاذ ورئيس قسم القانون المدني – كلية الحقوق – جامعة القاهرة

المستشار الدكتور / خالد محمد القاضي "عضواً"

رئيس محكمة الاستئناف – محكمة استئناف القاهرة.

مقدمة من الباحث

أحمد جمال إبراهيم إبراهيم عماره

٢٠١٥م – ١٤٣٦هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي* وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي *

وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي * يَفْقَهُوا قَوْلِي ﴾

سورة طه، الجزء السادس عشر، الآيات ٢٥-٢٨

شكر وتقدير

الحمد لله الذي له الشكر والفضل كله، وأصلي وأسلم على رسوله الكريم أفضل الصلاة وأتم التسليم، الذي قال: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"(١).

وتأسيسًا لهذا الأدب الرفيع، أتوجه بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى العالم الجليل **الأستاذ الدكتور/ محمد شكري سرور** ، أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق جامعة القاهرة ، الذي أدين له بخالص الشكر وعظيم الامتنان والتقدير، لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة ، فكلي فخر واعتزاز بأن اقترنت رسالتي باسمه، وهو من لم يأل جهدًا ولم يدخر وسعًا في إرشادي وتوجيهي، وكانت لملحوظاته القيمة أبلغ الأثر في تسديد خطى البحث وإنجازه، وفقه الله إلى ما يحب ويرضى، ومتعه بموفور الصحة والعافية.

كما أتقدم بفائق الشكر والتقدير إلى **الأستاذ الدكتور/ أيمن سعد سليم** أستاذ، ورئيس قسم القانون المدني – كلية الحقوق – جامعة القاهرة على تفضله بمناقشة هذه الرسالة، وتحمله عناء قراءتها، رغم مشاغله وأعبائه الكثيرة، فله مني كل التقدير والاحترام، راجيًا الله أن يكتب له الخير والتوفيق، وأن يجعله ذخرًا للعلم وأهله.

ومن العرفان بالجميل أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى **معالي المستشار الدكتور/ خالد القاضي** رئيس محكمة الاستئناف، على تفضله بمناقشة هذه الرسالة، وتحمله عناء قراءتها، رغم مشاغله وأعبائه الكثيرة، فله مني كل التقدير والاحترام، راجيًا الله أن يكتب له الخير والتوفيق، وأن يجعله ذخرًا للعلم وأهله.

ومن الله التوفيق

الباحـــث

---

(١) رواه الإمام أحمد والبخاري في الأدب المفرد و أبو داود وابن حبان والطيالسي عن أبي هريرة – صحيح الترمذي –رقم الحديث ١٩٥٥– المكتبة الحديثة .

الإهـــداء

أصل البداية فكرة . وأصل الفكرة دوافع

وما أصعب تجسيد الافكار على أرض الواقع

أتفضل بإهدائه بكل فخر إلى والدي الحبيب ووالدتي الغالية وإلى أسرتي أهليَّ الأعزاء وزوجتي العظيمة التي كان لدعمها لي أكبر الأثر في استكمال الدكتوراه رغم أنه لم تمر سوى شهور على الزواج ، وشكري وتقديري لكل تفضل من علي بَّالنصح والإرشاد والوعظ ، وفي هذا المقام فإني اتذكر دائماً ولا أنسى أساتذتي في الحقوق منذ سنوات الدراسة الأولية وحتى تخرجي في مرحلة الليسانس ثم الماجستير فالدكتوراه ، وإلى المكتبة القانونية المصرية والعربية والدولية .

والله من وراء القصد وسبحانه وتعالى يهدي سواء السبيل ،،

أُهدي هذا العمل المتواضع

الباحـــث

مقدمة عامة

مقدمة عامة

تتبوأ حماية المستهلك مكانة حيوية في النظم الاقتصادية الحديثة في معظم دول العالم؛ لذلك يُعد موضوع التعامل بها من الموضوعات التي أصبحت تشغل اهتمامًا كبيرًا من قبل الباحثين والمتعاملين في العلوم الاقتصادية والقانونية، وذلك نظرًا لتطور الحياة الاقتصادية وتزايد أعداد الشركات والمؤسسات العاملة في المجالات الاستهلاكية .

ولقد أنتجت التطورات الاقتصادية والاجتماعية المتلاحقة التي يشهدها العالم فى ظل التوجه نحو تحرير التبادل التجاري بين جميع الدول ظهور التكتلات الاقتصادية والاجتماعية الدولية ، مما يؤدي بدوره إلى شدة المنافسة بين المنتجات الوطنية والأجنبية، سواء في الأسواق المحلية أو الدولية، وهو ما سوف ينعكس بالتالي على المستهلك إما بالإيجاب أو بالسلب ، تبعًا لقدرة اقتصاد كل دولة على مواجهة هذه التطورات الاقتصادية المتلاحقة.

ولعل التعاقد الإلكتروني عن بعد، أسفر في بعض تطبيقاته عن واقع مرير يتمثل فى استغلال المستهلكين عن طريق خداعهم بمنتجات يتم تسويقها في صورة أعلى مستوى، ما يزيد إقبال المستهلكين عليها، خاصة أن الوسائل الإلكترونية المستحدثة جعلت التواصل الإلكتروني أسهل بكثير ، وأصبحت متاحة للجميع بغض النظر عن ظروفهم الاجتماعية أو مستوياتهم الاقتصادية، فالولوج إليها أصبح غير عسير.

ونظرًا لما تتصف بعض العقود عبر شبكة الإنترنت بالطابع الدولي، فالعقد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت قد يكون أحد طرفيه ينتمي إلى دولة والطرف الآخر ينتمي إلى دولة أخرى. وهذا الوصف قد يترتب عليه إشكالية تشريعية في شأن حماية المستهلك، يطلق عليها مشكلة تنازع القوانين ، وتنازع الاختصاص

القضائي [١] ، وتطبيق قواعد تنازع القوانين في العقد الإلكتروني ذي الطابع الدولي ، قد لا يترتب عليه حماية كافية للمستهلك أو يترتب عليه حماية أقل من الحماية التي يكفلها له قانون موطنه [٢].

وتعتبر عقود الاستهلاك الإلكتروني من أهم العقود التي تحتاج إلى الاهتمام بها من جانب الدولة ؛ نظرًا لأن التوازن بين طرفي العلاقة التعاقدية لا يمكن أن يتحقق، خاصة إذا كان أحد طرفي العلاقة التعاقدية أقوى اقتصاديًّا (المهني – المورد – المحترف)[٣] والآخر يسعى لتلبية احتياجاته الأساسية، مما يجعله يقع تحت سيطرة واستغلال الطرف الآخر (المستهلك) ويعدم حرية الاختيار ويمنع تطبيق مبدأ "العقد شريعة المتعاقدين"، وإزاء ما تفرضه التطورات التكنولوجية من وسائل مستحدثة تجعل المستهلك يقبل على استخدامها دون دراية منه عن أبعاد استخدامها ، مما يجعله فريسة سهلة ؛ لأن يقع في المخاطر، كل ذلك أدى إلى أن تحرص الدولة على منعها تحقيقًا للعدالة الاجتماعية داخل الدولة حتى يتسنى لها أن تقوم بالدور المنوط بها على أكمل وجه، وهو ما دفع المشرع إلى إصدار قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ لضمان حقوق المستهلك[٤].

وبإنشاء جهاز حماية المستهلك أصبحت هناك جهة إدارية متخصصة تتولى حماية المستهلك ، وهذا الجهاز يعتبر الأداة الحكومية لتحقيق هذه الحماية

---

(١) د. حسام الدين فتحي ناصف- حماية المستهلك من خلال قواعد تنازع القوانين – دار النهضة العربية – القاهرة – سنة ٢٠٠٤ – ص ٦.

(٢) د. أحمد عبد الكريم سلامة – قانون العقد الدولي – دار النهضة العربية – سنة ٢٠٠١ ص ٦٣ وما بعدها.

(٣) تتعدد المسميات لذات الطرف الاقوى اقتصادياً المواجه للمستهلك الذى يسعى لاستقطاب المستهلك فقد اتجهت التشريعات المختلفة على استخدام احد هذه المسميات ومنها قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦

(٤) صدر القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بإصدار قانون حماية المستهلك ونشر بالجريدة الرسمية العدد ٢٠ مكرر في ٢٠ / ٥ / ٢٠٠٦ وقد بدا العمل به اعتبارا من ٢٢ / ٨ / ٢٠٠٦

بالإضافة إلى أداة أخرى غير حكومية تقوم بدور فعال في تحقيق هذه الحمايـــة ، وهي الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك.

أسباب اختيار الباحث للموضوع:

لقد آثر الباحث أن يدلي بدلوه في هــذا الموضــوع تحديــدًا دون غيــره لعــدة اعتبارات:

أولًا: أن فكرة الحماية المدنية للمستهلك إلكترونيًّا يكتنفها الغموض والتطور الشديد، وعدم التحديد والدقة؛ لذا فهي مجال خصب للأبحاث.

ثانيًا: أن كتابات الفقه عندما تتعرض لهذه الفكــرة، تتعــرض لهــا علــى استحياء، وتستعرضها على مضض دون التطرق لــدهاليزها، أو محاولــة ســبر أغوارها.

ثالثًا: أن أحكام القضاء سواء الفرنسي أو المصــري، بمختلــف درجاتــه، والذي يعد المرجع الرئيس في استنباط أحكام وقواعد الفكرة، قد نأى بنفسه جانبًــا عن التعرض الدقيق والمفصل للفكرة محل البحث، بل كان يكتفــي فقــط بــإبراز أهميتها في تحديد الحماية الإلكترونية للمستهلكين.

أهداف البحث:

يبتغي الباحث من جراء هذا البحث وضع نظرية متكاملة لحمايــة العقــود الاستهلاكية الالكترونية من خلال تحديد مفهوم الحماية المدنية للمستهلك إلكترونيًّا من خلال تعريف المستهلك إلكترونيًّا ، وبيان مظاهر الحماية المدنيــة للمســتهلك الكترونيًا– الموضوعية والإجرائية– منها.

أهمية البحث:

إن التعرف على الحماية المدنية للمستهلك إلكترونيًّا، وفهمها جيدًا ووضــع نظرية متكاملة لها من شأنه تسهيل تحديد مفهوم هذه الحماية، على أن يتم تحديــد مظاهر هذه الحماية له أهمية قصوى من ناحيتين:

الأولى: تحديد المقصود بالحماية المدنية للمستهلك إلكترونيًّا

يستعرض الباحث مفهوم الحماية المدنية للمستهلك إلكترونياً ونطاق هذه الحماية، ويتناول مفهوم المستهلك من المنظور القانوني من خلال تناول المفهومين الواسع والضيق للمستهلك فقهًا وقضاءً ، ونطاق الحماية المدنية للمستهلك إلكترونيًّا في مرحلة ما قبل التعاقد ، وما يتعين توافره في الإعلان الإلكتروني لحماية المستهلك والآليات التشريعية للحماية المدنية للمستهلك إلكترونياً من خلال ايضاح الآليات التشريعية الدولية للحماية المدنية للمستهلك إلكترونياً ، وتناول فيها أعمال لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسترال) وما أنتجته من اتفاقيات ومؤتمرات دولية في هذا الصدد، كما نتناول ملامح قانون الأونيسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية، والآليات التشريعية الوطنية للحماية المدنية للمستهلك إلكترونياً .

وتعريف عقود المستهلك إلكترونيًّا وتكوينه حيث نتناول في بادئ الأمر ، ثم بيان مفهوم العقد الإلكتروني فقهًا وقضاءاً من خلال استعراض أحكام محكمة النقض في مصر وفرنسا والوضع التشريعي كذلك، وإضفاء صفة الإلكتروني على طبيعة هذا التعامل كوسيلة مستحدثة في هذا المجال كما نتناول خصائص العقد الإلكتروني ، والذي يتمتع بطبيعة خاصة ؛ نظرًا لاعتباره عقدًا بين غائبين لا يجمعهما مجلس عقد واحد كما أنه يفترض استخدام وسيلة تقنية .

وبيئة العقد الإلكتروني وهي تتكون من وسائل إلكترونية متعددة أحدثها وأهمها شبكة الإنترنت ، والتي تستخدم كوسيلة فعالة لإبرام العقود الإلكترونية في ظل الاستخدامات المستحدثة في مجال التجارة الإلكترونية، وتناول أيضًا نطاق هذه البيئة في مجال التعاقد الإلكتروني عبر التلفاز والهاتف والتلكس والفاكس ، وأخيرًا أهمها وهو شبكة الإنترنت ؛ حيث ساهمت بقدر كبير في تبادل المعلومات بين الدول ، مما كان له أكبر الأثر في سهولة المعاملات المدنية والتجارية وازدهار النشاط التجاري.

ويتناول أركان العقد الإلكتروني مبيناً الإيجاب الإلكتروني متناولًا مفهومه مبيناً أحكام القضاء المصري في هذا الصدد ومميزاته وشروط صحة الإيجاب الإلكتروني، وتناول فيها أحكام الإيجاب الإلكتروني من خلال الوسائل المستحدثة: الإيجاب عبر الموقع الإلكتروني ، والإيجاب عبر البريد الإلكتروني ، والإيجاب بالمزاد الإلكتروني ، والإيجاب عبر منتديات الحوار والقوة الملزمة للإيجاب في التعاقد الإلكتروني من منظور الفقه والقضاء في مصر وفرنسا والقبول الإلكتروني من حيث مفهومه ، والمخاطر التي تحيط بالمستهلك إزاء استخدام هذه الرخصة وشروطه ، ومدى حق المستهلك في استخدام رخصة العدول.

الثانية: مظاهر الحماية المدنية للمستهلك إلكترونيًّا

تنقسم الحماية المدنية للمستهلك إلكترونيًّا إلى قسمين، الحماية الموضوعية وتتمثل فى الآتي:

أولهما: مظاهر الحماية المدنية الموضوعية للمستهلك إلكترونيًّا.

ثانيهما: الإشكاليات العملية للحماية المدنية للمستهلك إلكترونيًّا.

العقبات التي وآجهها الباحث:

لقد عاش الباحث مع هذه الرسالة وعايشها وتعايش معها عبر أكثر من أربع سنوات، حتى خُيل إليه أنها كائن يحبو أمامه وينمو يومًا بعد يوم، إلى أن اكتملت ملامحه، وتتجلى هذه العثرات في الآتي:

١. صعوبة تعلم اللغة الفرنسية لكونها تحتاج الي الممارسة.

٢. عدم التنسيق بين الجامعات بشان تبادل الرسائل العملية ومن ثم الوقوف على المستحدث منها.