كلية الحقوق
قسم القانون المدني

حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه فى الحقوق

من الباحث

أحمد شهاب ازغيب

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

أ.د/ السيد عيد نايل (رئيساً)

أستاذ القانون المدني – عميد كلية الحقوق سابقاً – جامعة عين شمس

أ.د/ محمد السعيد رشدي (عضواً)

أستاذ القانون المدني ووكيل كلية الحقوق سابقاً – جامعة بنها

أ.د/ خالد حمدي عبد الرحمن (مشرفا وعضواً)

أستاذ ورئيس قسم القانون المدني – عميد كلية الحقوق سابقاً – جامعة عين شمس

١٤٣٧هـ - ٢٠١٦ م

كلية الحقوق
قسم القانون المدني

صفحة العنوان

اسم الباحث: أحمد شهاب ازغيب

اسم الرسالة : حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية

الدرجة العلمية: الدكتوراه.

القسم التابع له : القانون المدني

الكلية: الحقوق.

الجامعة: جامعة عين شمس.

سنة التخرج:

سنة المنح: ٢٠١٦

كلية الحقوق
قسم القانون المدني

رسالة دكتوراه

اسم الباحث: أحمد شهاب ازغيب

اسم الرسالة: حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية

الدرجة العلمية: الدكتوراه.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

أ.د/ السيد عيد نايل (رئيساً)

أستاذ القانون المدني – عميد كلية الحقوق سابقاً – جامعة عين شمس

أ.د/ محمد السعيد رشدي (عضواً)

أستاذ القانون المدني ووكيل كلية الحقوق سابقاً – جامعة بنها

أ.د/ خالد حمدي عبد الرحمن (مشرفا وعضواً)

أستاذ ورئيس قسم القانون المدني – عميد كلية الحقوق سابقاً – جامعة عين شمس

الدراسات العليا

ختم الإجازة: **أُجيزت الرسالة:** **بتاريخ / /**

موافقة مجلس الكلية **موافقة مجلس الجامعة**

﴿ يَاأَيُّهَاالَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَاتَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴾

صدق الله العظيم

(سورة النساء، آية ٢٩)

إهداء

قال تعالى﴿ **وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ** ﴾ صدق الله العظيم.

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، إلى نبي الرحمة ونور العالمين، **سيدنا محمد صلَّ الله عليه وسلم.**

إلى ثوبيَ الدّافِئ فِي صقيع الشتَاء، إلى من علمني ترتيب أبجدياتي، إلى من يتقن رسم وتلوين الفرح علـــــى ملامحي، إلى من تفرح الروح للقائه، إلى من لا حدود لحبه وعطائه، **أبي العزيز.**

كل الأشياء تخذلني إلا وجهكِ أنتي، عندما أَضحكُ تبتسمين لي، وعندما أبكي تدمعُ عيناكي، وأنتي من تعب على تربيتي على حساب صحتها، متى يأتي اليوم الذي أنحني وأقبل يديك، وأسكب دموع ضعفي فوق صدرك، و أستجدي نظرات الرضا من عينيك، **أمي الحبيبة.**

إلى الروح الطاهرة، إلى من رحل دون وداع، إلى من رحل وترك ذكراه عالقةً في القلب، إلى من أبكى القلب قبل العين،**أخي جمال.**

إلى من يسعد قلبي بلقياهم، إلى من هم أقرب إليّ من روحي، إلى من شاركني حضن الأب و الأم, وإلى سندي وعزتي في هذه الحياة، **أخوتي وأختي.**

وإلى جميع من ساندني ودعمني لانجاز و اتمام هذه الرسالة.

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين القائل، في كتابه الحكيم: **{ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ }**، وقول رسول الله صلَّ الله عليه وسلم: **((من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه))**.

يحق لهذا البحث أن يفخر، ويجب على صاحبهِ أن يشكر الله تعالى أن أشرفَ عليه أستاذ جليل وعالم كريم، صاحب الأيادي الكريمة، والعطاء المستمر **الأستاذ الدكتور/ خالد حمدي عبد الرحمن**، أستاذ القانون المدني، رئيس قسم القانون المدني، عميد كلية الحقوق سابقاً– جامعة عين شمس، كل الشكر والتقدير لما قدمه لي من عون وإرشاد مما يجعلني مديناً له بكل تقدير، فكان لي أستاذاً و أباً في غربتي عن أهلي ووطني، فلكَ يا أستاذي الجليل جزيل الشكر وفائق الثناء، من تلميذك الذي تعلم على يديك أبجديات البحث العلمي، وعلى ما بذلته من جهد وتقديم النصح من طول نفس ورحابة صدر، أجزلَ الله لك المثوبة ورفع مقامك، وأدامَ عليك الصحة والعافية، وأسأل الله أن يجزيكَ عني وعن كل الباحثين خير الجزاء.

كما أتقدم بوافر الشكر والعرفان للعالم الجليل **الأستاذ الدكتور/ السيد عيد نايل**، أستاذ القانون المدني وعميد كلية الحقوق سابقاً – جامعة عين شمس، على تفضل سيادته بالتكرم بقبول المشاركة في لجنة الحكم على هذه الرسالة، وتحمل عناء قرائتها، فأنا على يقين أنني سأستفيد عظيم الفائدة من توجيهاته، فلسيادته مني كل الشكر، والتقدير، والاحترام، وجزاهُ الله عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر والامتنان للعالم الجليل الأستاذ **الدكتور/ محمد السعيد رشدي**، أستاذ القانون المدني ووكيل كلية الحقوق سابقاً – جامعة بنها، الذي تشرفتُ بمعرفته من خلال علمه الذي نفعني وأعانني على اتمام هذه الرسالة، قبل تكرمه بقبول المشاركة في لجنة الحكم على هذه الرسالة، وتحمل عناء قرائتها، فكان لعلمه بصمة خير في انجاز هذه الرسالة، وأنا على يقين بأن توجيهاته سيكون لها عظيم الفائدة في تكليل هذه الرسالة بالنجاح، بارك الله في علمه وعمله، ومتعه بالصحة والعافية، وجزاه الله عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى **الدكتور/ ياسين محمد ثروت الشاذلي**، أستاذ مساعد في قسم القانون التجاري، كلية الحقوق– جامعة عين شمس. والمشرف على هذه الرسالة، فإن كان غائباً فَتَوجيهاته وارشاداته حاضرة، فقد وسعني صدره، وحلمه، وكرمه، فلمستُ فيه تواضع العلماء، وصدقَ الأوفياء، والذي لم يبخل علي بنصح وإرشاد، فله مني جزيل الشكر والعرفان، وجزاهُ الله عني خير الجزاء.

الباحث

مقدمة

تلبية لمقتضيات البحث العلمي، ولكي تؤدي المقدمة غرضها توطئة لموضوع البحث تناولت فيه ما يلي:

١-موضوع الدراسة.

يلعب الاستهلاك دوراً أساسياً في الحياة الاقتصادية؛ لما له من تأثير في الحياة اليوميّة لأفراد المجتمع، فالعمليّة الاستهلاكيّة هي: عملية اقتصادية يهدف الفرد من خلالها إشباع حاجاته اليوميّة والوقتية، دون أنّ تتخللها نية الربح[١].

خلال السنوات الأخيرة؛ شهدت الساحة العالميّة الكثيرة من المتغيرات، والتحدّيات في ظل العولمة، وما صاحبها من تطورات عديدة، تمثلت في الثورة العلمية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات.

وظهور الاقتصاد الرقمي (Digital Economy) الذي تجسد في ظهور التّجارة الإلكترونية التي دفعت العالم إلى تقدم نوعي جديد يضعه في القرن الحادي والعشرين، الذي يعتمد على الحاسبات وشبكات المعلومات، واقتصاد المعرفة[٢]، وبذلك انفتحت الأسواق العالميّة وتلاشت الحدود

---

[١] د. عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستّهلك –دراسة مقارنة، منشورات الحلبي، الطبعة الأولى، ٢٠٠٧م، ص ٢٢ – ٢٣ .

[٢] الاقتصاد المعرفي: هو فرع جديد من فروع العلوم الاقتصادية، يقوم على فهم أكثر عمقاً لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطور الاقتصاد، فهو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، ومن ثمَّ تشكلّ المعرفة مكوناً أساسياً في العملية الإنتاجية، ويزداد النمو الاقتصادي بزيادة هذا المكون القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويشمل "اقتصاد المعّرفة" الكثير من المتغيرات والنشاطات مثل عولمة التّجارة والمال، والاتجاه نحو الإندماج وتكوين كيانات عملاقة، والتوسع في أنشطة الشركات المتعددة

والحواجز الجغرافية والزمنية بين الدول، حتى أصبح العالم قرية صغيرة [قرية واحدة إلكترونية Electronic global village]، مما جعل أسواق العالم تتحول إلى سوق واحدة، يلتقي فيها المشتري والبائع على شبكة الإنترنت وشاشات الحاسب حيث إنّعكس ذاك التحول إلى ما يعرّف بالتّجارة الإلكترونية (Le commerce électronique)، التي تتمثل في تدفق السّلع والخدمات من خلال تعاقدات الأفراد والشركات عبر الإنترنت مما يجعل أسواق العالم تقف في مستهلّ مرحلة جديدة مع بداية القرن الحادي والعشرين.

تقوم التّجارة الإلكترونية على عدة مقومات، منها:

– إبرام العقود عبر وسيط إلكتروني، والذي يُعدُّ نوعاً من أنواع التّعاقد عن بُعد بين البائع والمشتري، ورغم هذا البعد يربطهما اتصال مباشر.

– استبدال الوسائط الورقية بالوسائط الإلكترونية، يعني ذلك أنّه لا يوجد أوراق يتم التّعامل بها.

– المستّهلك في نطاق تعاملات التّجارة الإلكترونية هو: المستّهلك في نطاق العقد التقليدي، ولكنَّه يتعامل من خلال وسائط إلكترونية، ومؤدى ذلك أنّ له كافّة الحقّوق والمزايا التي يتمتع بها المستّهلك في نطاق التّجارة التقليدية، بالإضافة إلى مراعاة خصوصيّة أنّ عقده يتم بوسيلة إلكترونية، وما ترتب عن ذلك من صعوبةِ تحقق المستّهلك من مدى مطابقة المنتجات وقت البيع؛ لعدم تمكّنه من الكشف الحسّي على المنتج المبيع، أو الاتصال المادي بالسّلعة

الجنسيات والاستثمارات الأجنبية المباشرة، وتُعدُّ تكنولوجيا المعلومات المنطلق الرئيس لهذه التغيرات، حيث تُعدُّ المعرفة الأساس والعنصر الرئيس لكافة الأنشطة التجارية.

انظر في هذا الصدد: محمد عبيد الكعبي، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ٢٠٠٩م، ص ١.

قبل إبرام عقد البيع، والذي أدى إلى تعاظم انعدام التكافؤ بين المستّهلك والمحترف، وظُهور نظريةٍ تصور هذا الواقع[١].

وتلك النظرة؛ ترى في المستّهلك (قطعة شطرنج pawni) تتحرك على رقعة يمكن تحدّيدها بوساطة العلوم السلوكية، والنفسية للتأثير عليه، والسيطرة على تقييمه للأشياء واتخاذه لقرارات الشراء[٢].

– نظراً لتعدد جوانب الاستهلاك؛ فقد وجُدت تشريعات خاصّة؛ فمن هذه التّشريعات ما يتعلق بحماية المستّهلك في عقد البيع، وما يتعلق بحمايته في عقد القرض، ومنها ما يتعلق بحمايته في مجال التعليم بالمراسلة.....الخ. كذلك؛ حاولت التّشريعات تقسيم قوانين الاستهلاك إلى أبواب أو كتب؛ لشمول المستّهلك بالحماية الفعّالة، كالقوانين الخاصّة بإعلام المستّهلك وحمايته في مواجهة الشّروط التعسّفية، وكتلك المتعلقة بإنشاء جمعيات للمستهلكين وهدفها الدفاع عن هؤلاء المستّهلكين، والمطالبة بحقوقهم[٣].

---

[١] د. ماجدة شلبي، حماية المستّهلك الإلكتروني في العقد الإلكتروني ومعاملات التّجارة الإلكترونية والحجية في الإثبات، مجلة معهد دبي القضائي، العدد ٣، السنة الثانية، ٢٠١٣م، ص ٨١.

– د. أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، دار الجامعة الحديثة للنشر، مصر، الطبعة الأولى، ٢٠٠٥م، ص٢١.

– د. محمد شكري سرور، التجارة الإلكترونية ومقتضيات حماية المستهلك، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، الإمارات العربية المتحدة، أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث والدراسات القانونية، المنعقد في ٢٦-٢٨ أبريل ٢٠٠٣م، الجزء الثاني، ص ١٠١.

[٢] د. محمد بودالي، حماية المستّهلك في القانون المقارن دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، ٢٠٠٦م، ص١٠.

[3] D.Frrier, La protection des consommateurs, Paris, Dalloz, 1996, spéc, P.113.

إنّ أساس حماية المستّهلك هو: أنّه الطّرف الضّعيف المُسيطَر عليه، واختلال التوازن الواضح بينه وبين المِهَنيّ الذي يقدم السّلعة أو الخدمة، حيث يُعدُّ هذا الأخير الطّرف القوي اقتصادياً في علاقته التعاقديّة مع المستّهلك[١]، مما يؤدي إلى وجود علاقات اقتصادية غير متكافئة؛ وهو ما يدعو المشّرِع للتدخل لإعادة التوازن في هذه العلاقات. فالطّرف القوي اقتصادياً يفرض شروطه على المستّهلك غير المحترف؛ مما يؤدي إلى ترتيب التزامات عَقديّة على المستّهلك؛ يكون الهدف منها تحقيق مصلحة المِهَني[٢]، والحصول على أكبر قدر من الربح من وراء التّعاقد مع المستّهلك.

-الثابت في عقود الاستهلاك أنّ المستّهلك يجد نفسه أمام عقد نمطي (contract-type)[٣] مُعدٍّ سلفاً من جانب المهني، وعليه أنّ يقبل هذا بكلّ شروطه، أو يرفضه جملة واحدة، ولا يجد المستّهلك أمام حاجته الملحَّة للسّلعة أو الخدمة إلا أنّ يقبل العقد بكلّ شروطه، حتّى ولو تضمن هذا العقد شروطاً تعسّفيّة مجحفة بحقه.

وإذا كان المستّهلك يقبل شروط العقد بدون مناقشة، فإنه يقبل هذه الشّروط أيّضاً؛ نظراً لقلة خبرته القانونيّة التي يمكن أنّ تساعده في فهم مضمون، ومدى هذه الشّروط، على عكس المهني، وهو الشخص المحترف الذي يعلم جيداً بكلّ بنود العقد، وآثاره، ويستعين في ذلك بمستشاريه

---

(1) S.Malik, l'utilisation des techniques du droit de la consommation dans les rapports internationaux inégaux , Thèse , Dijon, 1996, P.2.

(٢) د. حسن عبد الباسط جميعى، أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد، ظاهرة اختلال التوازن بين الالتزامات التعاقدية في ظل انتشار الشروط التعسفية دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ١٩٩٦م، ص٤.

(3)A.Sinay Cytermann: les relations entre professionnels et consommateurs en droit Français, ouvrage collectif sur la protection de la partie faible dans les rapports contractuelles, comparaison franco belge, Paris, Dalloz, 1996, P.241.

القانونيين في إعداد العقود التي تحقق المصلحة المرجوة له من وراء إبرامها.

كما يسعى المهنيّ لجذب المستّهلك للتعاقد، باستخدام جميع وسائل الدّعاية الممُكنَة، سواء عن طريق النشر في الصحف، أو المجلات، أو المذياع، أو التلفاز، أو عبر شبكات الإنترنت، وغير ذلك من الأساليب، يكون الهدف من هذه الدّعاية هو ترويج المهنيّ للسّلع والخدمات[1]، وعندما يأتي المستّهلك للتعاقد مع المهنيّ؛ يفرض عليه الأخير شروطه للتعاقد في عقود نمطيّة مطبوعة ومعدّة سلفاً؛ لا تخضع لأيّة مفاوضات من جانب المستّهلك.

–هناك أساليب للدعاية؛ الغاية منها دفع المستّهلك للتعاقد، حتى باستخدام أساليب دعاية قد تكون منطوية على غش وتضليل للمستهلك، وذكر مواصفات غير صحيحة للمنتج المعروض عليه، وكذلك عرض أسعار تختلف عن السعر الحقّيقي للمنتج، فقد يشتري المستّهلك منتجاً معيناً بالتقسيط، ثم يفاجأ بعد إبرام العقد بوجود شرط يلزمه بدفع زيادة شهرية، أو سنوية [2].

كما يمكن أنّ ينتج عن استعمال المنتَج أضراراً خطيرة للمستهلك في نفسه أو في ماله[3]، الأمر الذي يوجب تحدّيد المسؤول عن هذه الإضرار ومعاقبته وتعويض المستّهلك عمّا أصابه بسبب استعمال المنتَج، أو السّلعة.

---

[1] د. السيد محمد سيد عمران، حماية المستّهلك أثناء تكوين العقد –دراسة مقارنة، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، ١٩٩٣م، ص ٣.

[2] د. خالد عبد الفتاح محمد خليل، حماية المستّهلك في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ٢٠٠٢م، ص ٧.

[3] د. محمد شكري سرور، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطرة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، ١٩٨٣م، ص ٣.

وهكذا فإنّ بروز قانون حماية المستّهلك (سواء المستّهلك التقليدي، أم الإلكتروني) أوجب أنّ يُنظَر إلى المستّهلك لا على أنّه متعاقد أو طرف محتمل في تعاقد ما؛ بل على أنّه عنصر رئيس في الحياة الاقتصادية، وشريك اقتصادي في المجتمع المعاصر، ومن هنا برزت أهمية حماية المستّهلك (سواء المستّهلك التقليدي أم الإلكتروني). يضاف إلى ذلك أنّ التّجارة لم تُعدُّ في وقتنا الحالي ترضى بوسائل البيع السلبية، أيّ: انتظار قدوم المشتري، بل صار البيع هجومياً مُباغتاً للمشتري، وليس من المبالغة وصف المستّهلك بأنّه صار فريسة، ومن هنا فإنّ التدخل التشريعي أصبح ضرورة.

٢-أهمية البحث.

لاشك أنّ هذا الموضوع يتعلق بحياة الفرد اليومية، فلا يكاد يخلو وقت من حدوث مشاكلّ بين المستّهلكين والمهنيين [سواء كانوا تجاراً أم صناعاً أم شركات أم غير ذلك]، وقد اخترت دراسة المشاكلّ التي تواجه المستّهلك الإلكتروني؛ لكونها تتعلق بالحياة المدنية الحديثة، وما يرتبط بها من تطور تكنولوجي.

هذه الأهمية تتجلى وتظهر فائدتها من خلال البحث على مستوى المستّهلك والمهني المحترف (المنتج والتّاجر) والدولة.

- ❖ فيما يتعلق بالمستّهلك: توضيح بعض المخاطر التي قد يواجهها أثناء إبرامه لعقود الاستهلاك عبر شبكة الإنترنت، وكيفية الخروج من هذه المخاطر؛ وذلك بتفعيل قواعد الحماية والاحتراز التي يجب أنّ تُتبَع لعدم الوقوع في هذه المخاطر ورغبةً في الحدّ منها.
- ❖ فيما يتعلق بالمنتج أو مقدِم الخدمة لا يختلف حاله كثيراً عن التّاجر الذي قد يغش في منتجه من أجل تحصيل ربح أعلى بأقل قيمة، مما يوقع

الضّرر بالمستّهلك الإلكتروني، لذا سنوضح آثار الغش قانوناً وفقهاً وضمان العيوب الخفية للمنتج.

- ❖ فيما يتعلق بالتّاجر: بعد أنّ تَهالكت ذمم بعض التجار، وزادت جشاعة نفوسهم، كثرت المشكلات التي يتعرض لها المستّهلكون وخصوصاً الإلكترونيين، لذا سنوضح القصور والتقصير والأخطاء التي تحصل من التّجار الذين أعمى الجشع بصائرهم وأبصارهم.
- ❖ فيما يتعلق بالدولة: وهي الجهة التي تؤمن الحماية من خلال أجهزتها التشريعية والرقابية:

أ- الأجهزة التشريعية: وذلك بسن القوانين لحماية المستهلك وخصوصاً الإلكتروني، لأنّه الطّرف الأضعف في العلاقة التعاقديّة، إذا ما قُوبل بالمهني الأكثر خبرة.

ب- الأجهزة الرقابية: وتتمثل في تفعيل هذه القوانين من خلال الأجهزة المتخصّصة القائمة على حماية المستّهلك بشكلّ عام، والإلكتروني بشكلّ خاص، والتي تَدفع عن المستّهلك وقوع الضّرر.

٣-إشكالية البحث.

برزت مشكلّة الدراسة من خلال تلمس الباحث، واستشعاره للمخاطر التي يمكن أنّ تصيب المجتمع جراء بعض الممارسات الخطأ، من قبل القائمين على أداء الأنشطة التسويقيّة في أغلب المنظمات المعنية بالخدمات والتّجارة الإلكترونية، وقد تزايد اهتمام الباحث بذلك نتيجة إحساسه بتقصير تلك المنظمات نحو حماية حقوق المستّهلكين.

تكمن أشكالية الدراسة في بيان المشكلات التي تواجه المستّهلك في التّعاقد الإلكتروني، سواء في مرحلة ما قبل التّعاقد، أو في مرحلة إبرام العقد الإلكتروني، أو في مرحلة تنفيذ العقد الإلكتروني، فهذه الدراسة ستقوم بالإجابة عن التساؤلات التالية:

- **ما مبررات حماية المستّهلك الإلكتروني؟.**
- **كيف تتحدّد طبيعة عقد الاستهلاك الإلكتروني؟**
- **ما حقوق المستّهلك في مراحل التّعاقد الإلكتروني كافّة؟.**
- **كيفية حماية المستّهلك الإلكتروني فى مجال الخدمات والتّجارة الإلكترونية؟**
- **كيف يَثبت حق المستّهلك المتعامل إلكترونياً في العدول عن التّعاقد، وحقه في التراجع عن العقد؟ وما الفرق بين الحالتين؟**
- **ما قواعد الإسناد الواجبة التطبيق؟**
- **وأخيراً ما ضمانات وفاء المهني بالتزاماته؟**

هذا ما يخصّ بعض الأشكاليات الجوهرية، التي سنحاول الإجابة عنها في إطار هذه الرسالة.

٤- منهجية البحث

أُستخدم في دراسة هذه الرسالة منهجين اثنين:

- **المنهج التحليلي:** الذي يقوم على جمع المعلومات والقواعد ومقارنتها فيما بينها، وتحليل النّصوص القانونيّة النافذة. كما تشتمل الدراسة على مجموعة من الاتجاهات الفقهية والأحكام القضائية، لبيان أوجه القصور أو النقص في الأحكام والقواعد المتعلقة بالموضوع، ومدى إمكان معالجتها، بهدف تحقيق حماية فعلية للمستهلك.

- **المنهج المقارن: حيث تم تناول الكثير من التّشريعات الوطنيّة المختلفة، وتم التركيز على** أربعة تشريعات هي: الفرنسي، والسّوري، والمصري، والإماراتي، إضافةً لتشريعات أخرى -إنّ اقتضى الأمر-، وكذلك تم تناول الاتفاقيات الدُّولية ذات الصلة، والقوانين النموذجية، والأنظمة القانونيّة المتعلقة بالتّجارة الإلكترونية وحماية المستهلك الإلكتروني.

ذلك كلّه من خلال الأطر الخاصّة بهذا البحث.

٥- خطة الدراسة:

اقتضت دراسة الموضوع وضع فصل تمهيدي جاء بعنوان المفاهيم الرئيسة والذي يهدف إلى تحدّيد مفهوم التّجارة الإلكترونية من حيث: مفهومها، وأشكالها، وخصائصها، ومرتكزاتها، ومن ثم تحدّيد الملامح الرئيسة لعقود الاستهلاك الإلكترونية من حيث مفهومها، وتبيان خصائص عقود الاستهلاك الإلكترونية.

ثم قُسمت الدراسة إلى بابين:

الباب الأول: جاء بعنوان حماية المستّهلك الإلكتروني خلال المرحلة السابقة للتعاقد، وقد قَسمَته إلى فصلين:

الفصل الأول: تناولتُ فيه تبصير المستّهلك الإلكتروني لحمايته قبل التّعاقد.

الفصل الثاني: تحدّثت فيه عن حماية المستّهلك في مرحلة إبرام عقد الاستهلاك الإلكترونية.

الباب الثاني: قمتُ فيه بدراسة حماية المستهلك في المرحلة اللاحقة لإبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني، وقد قسمته إلى فصلين:

الفصل الأول: إذ ناقشت فيه حماية المستّهلك في مرحلة تنفيذ عقد الاستهلاك الإلكتروني.

الفصل الثاني: تحدّثتُ فيه عن ضمانات المستّهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية.

إضافة إلى الخاتمة التي احتوت على نتائج البحث، والتوصيات التي ارتأيت أنها ضرورية.

٦- تقسيم:

عرضتُ هذه الرسالة بعد المقدمة في فصل تمهيدي وبابين وخاتمة:

الفصل التمهيدي: المفاهيم الرئيسة.

المبحث الأول: مفهوم التّجارة الإلكترونية.