كلية الحقـــوق
قسم القانـون التجاري والبحري

الحماية القانونية للمستهلك في التعاقد الإلكتروني

"دراسة تحليلية مقارنة"

رسالة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق

مقدمة من الباحث
عاهد نظمي محمد دغمش

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

أ . د / رضا محمد عبيد (عضواً ورئيساً)

أستاذ القانون التجاري والبحري وعميد كلية الحقوق جامعة بني سويف.

أ . د / محمد السعيد رشدي (عضواً)

أستاذ ورئيس قسم القانون المدني ووكيل كلية الحقوق جامعة بنها.

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

أستاذ ورئيس قسم القانون المدني وعميد كلية الحقوق جامعة عين شمس.

أ . د / ناجي عبد المؤمن محمد. (مشرفاً وعضواً)

أستاذ القانون التجاري والبحري وعميد كلية الحقوق جامعة عين شمس.

١٤٣٩هـ - ٢٠١٨ م

كلية الحقـــوق
قسم القانون التجاري والبحري

صفحة العنوان

اسم الطالب: عاهد نظمي محمد دغمش

اسم الرسالة: الحماية القانونية للمستهلك في التعاقد الإلكتروني "دراسة تحليلية مقارنة""

الدرجة العلمية: الدكتوراه

القسم التابع له: القانـون التجاري والبحري

اسم الكلية: الحقوق

الجامعة : عين شمس

سنة التخرج:

سنة المنح: ٢٠١٨

كلية الحقـــوق
قسم القانون التجاري والبحري

الحماية القانونية للمستهلك في التعاقد الإلكتروني

"دراسة تحليلية مقارنة"

رسالة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق

مقدمة من الباحث
عاهد نظمي محمد دغمش

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

أ . د / رضا محمد عبيد (عضواً ورئيساً)

أستاذ القانون التجاري والبحري وعميد كلية الحقوق جامعة بني سويف.

أ . د / محمد السعيد رشدي (عضواً)

أستاذ ورئيس قسم القانون المدني ووكيل كلية الحقوق جامعة بنها.

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

أستاذ ورئيس قسم القانون المدني وعميد كلية الحقوق جامعة عين شمس.

أ . د / ناجي عبد المؤمن محمد. (مشرفاً وعضواً)

أستاذ القانون التجاري والبحري وعميد كلية الحقوق جامعة عين شمس.

الدراسات العليا

ختم الإجازة أجيزت الرسالة بتاريخ / /

موافقة مجلس الكلية موافقة مجلس الجامعة

بتاريخ / / بتاريخ / /

بسم الله الرحمن الرحيم

قال جل جلاله :

(قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا ۖ إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ)

صدق الله العظيم

سورة البقرة: آية ٣٢

حديث شريف:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال:

"**من سلك طريقاً يلتمس فيه علماً سهل الله له به طريقاً إلى الجنة**"

رواه مسلم

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين ، **سيدنا محمد النبي الأمي الأمين** ، وعلى أله وصحبه أجمعين ، الحمد لله الذي علم الإنسان ما لم يكن يعلم ، وأثنى على العلم وعلى اهله في كتابه الأعظم ، حين قال جل جلاله " شَهِدَ اللَّهُ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ وَالْمَلَائِكَةُ وَأُولُو الْعِلْمِ قَائِمًا بِالْقِسْطِ ۚ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ " آل عمران ١٨: ..

عن أبي هريرة رضى الله عنه أن النبى صلى الله عليه وسلم قال: «لا يَشْكُرُ اللّهَ مَنْ لا يَشْكُرُ النّاسَ» (رواه أحمد وأبو داود والبخاري)

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتوجه بأرقى آيات الشكر والعرفان إلى من يعطي دون أن ينتظر مقابل، فأعطى من وقته وجهده الكثير، ومن علمه القيم الوفير، **العالم الجليل الأستاذ الدكتور/ خالد حمدي عبدالرحمن.** أستاذ ورئيس قسم القانون المدني وعميد كلية الحقوق بجامعة عين شمس. حفظه الله ، و جزاه الله عنا خير الجزاء. على تفضله بقبول الاشراف على رسالتي والحكم عليها وإخراجها على حيز الوجود

كما ويسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والتقدير إلى **العالم الجليل الأستاذ الدكتور/ ناجي عبد المؤمن محمد.** عميد كلية الحقوق وأستاذ القانون التجاري والبحري بكلية الحقوق جامعة عين شمس الحالي. حفظه الله و جزاه الله عنا خير الجزاء . على تفضله بقبول الاشراف على رسالتي والحكم عليها وإخراجها على حيز الوجود

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى **العالم الجليل الأستاذ الدكتور / رضا محمد عبيد** . أستاذ القانون التجاري والبحري وعميد كلية الحقوق جامعة بني سويف .أطال الله في عمره وجزاه الله عنا خير الجزاء على تفضله بقبول الحكم على رسالتي وإخراجها على حيز الوجود

أيضاً أتقدم بالشكر الجزيل إلى **العالم الجليل الأستاذ الدكتور / محمد السعيد رشدي** . أستاذ ورئيس قسم القانون المدني ووكيل كلية الحقوق جامعة بنها .أطال الله في عمره وجزاه الله عنا خير الجزاء على تفضله بقبول الحكم على رسالتي وإخراجها على حيز الوجود.

الباحث

الإهداء

إلى معلم البشرية ومنقذها رسول الله محمد ﷺ محمد رسول الله ﷺ

إلى من سبق فكره فكري ورسم حلمه طريق علمي

إلى من أشعر بروحه الطاهرة تشاركني فرحتي والدي رحمه الله

إلى من كان لها الفضل بعد الله جل جلاله في تعلمي

إلى من اعطتني بلا حدود وكان دعاؤها سر نجاحي والدتي الغالية

إلى أعظم هدية منَ الله بها على حياتي

إلى من تسكن روحها روحي حبيبة قلبي زوجتي العزيزة

إلى من يقر بعيني ما يقر بعينهم وأحسن شيء ما به العين تقرً

إلى من حفر اسمهم في قرآنه الكريم– حنان جهاد محمد– أولادي وبناتي

إلى من يشدد الله بهم أذري إخواني

إلى من كان لهن الفضل في صلتي بربي أخواتي

إلى من أكن لهم كل الحب والاحترام عائلتي وأهل زوجتي الكرام

إلى شركاء دربي أصدقائي وزملائي

إلى المرابطين على أرض الإسراء والمعراج شعب فلسطين

إلى الشهداء والجرحى والمعتقلين الأخيار

إلى كل غيور على القدس الشريف عاصمة فلسطين مسلم

إلى حاضنة الأمة العربية والإسلامية مصر الحبيبة

لكم جميعا أهدي نتاجي هذا

الباحث

المقدمة

ظهر مفهوم المستهلك منذ وقت قريب ، ولقد لوحظ منذ بداية الخمسينيات زيادة الفجوة بين التجار وبين المستهلكين، شيئاً فشيئاً ، وفي ظل قصور النظرية التقليدية للالتزامات في حماية المستهلك ، الذي هو دائماً في حاجة ماسة لتلبية احتياجاته الشخصية ، أدى ذلك إلى صدور العديد من القوانين والتشريعات الخاصة بحماية المستهلك التقليدي ، وبعد أن واكب المستهلك التطور التكنولوجي الحديث في مجال الاتصالات والمعلومات وامتلاكه للأجهزة الإلكترونية فإن ذلك التطور أثر على الطريقة التي تتم بها المعاملات والصفقات التجارية التي يبرمها المستهلك.

وهذا التطور التكنولوجي أدى إلى ظهور التجارة الإلكترونية E-Commerce والتي تتيح العديد من المزايا، حيث أصبح في متناول المستهلك الحصول على ما يريده دون التنقل او استخدام النقود التقليدية وبذلك أصبحت التجارة الإلكترونية بمثابة سوق إلكتروني يتقابل فيه التجار والوسطاء والمستهلكون ، حيث تقدم فيه المنتجات والخدمات في صورة رقمية أو افتراضية، ويتم دفع ثمنها بالنقود الإلكترونية Electronic Money وعليه يستطيع المستهلك إبرام العديد من التعاقدات الإلكترونية لتلبية حاجاته الشخصية عبر الوسائل الإلكترونية وعلى وجه الخصوص عبر شبكة الأنترنت كونها الاكثر استخداماً في مجال التسوق الإلكتروني ولا شك أن ازدهار التجارة الإلكترونية ونموها يتوقف على مدى وضوح النظام القانوني للمعاملات الإلكترونية وقدرته على توفير الثقة والحماية للمتعاملين به بصفة عامة والمستهلك الإلكتروني بصفة خاصة.

ومع التزايد المستمر لحجم المعاملات والصفقات التجارية الإلكترونية التي يبرمها المستهلك عبر التجارة الإلكترونية بدأت الحاجة لحماية المستهلك في السوق الإلكترونية، وذلك لأن الثقة في السوق الإلكترونية من أبرز ما يحتاجه المستهلك في سبيل تلبية احتياجاته الشخصية.

وقد استجاب المشرع لهذه الحاجة وقامت معظم دول العالم بإصدار قانون ينظم المعاملات الإلكترونية ويضمن حماية المستهلك، حيث أن الحماية القانونية

للمستهلك الإلكتروني سواء في مرحلة إبرام عقد التجارة الإلكتروني أو في مرحلة تنفيذ عقد التجارة الإلكتروني تعتبر مهمة ، بسبب مركز المستهلك مقابل التاجر في العقد الإلكتروني ، لأنه ليس بإمكانه معاينة المنتج أو الخدمة محل العقد الالكتروني ، بسبب البعد المكاني ، هذا بالإضافة إلى المخاطر وقلة الأمان وكثرة المشاكل التي يواجها المستهلك أثناء التعاقد الإلكتروني.

لذلك أصبح من الضروري توفير حماية فعالة تضمن سلامة المستهلك الجسدية والصحية والمالية واحترام حق الخصوصية وغيرها من المخاطر التي تسببها التعاقدات الإلكترونية الناتجة عن السلع والمنتجات الفاسدة التي يقوم بشرائها المستهلك عبر العقود الإلكترونية، حيث تم تمييز هذه العقود رغبة في تحقيق الحماية للمستهلك في ظل تنوع السلع والخدمات الإلكترونية والضغط من المنتجين والتجار في ترويجها والدعاية لها بأساليب مغالى فيها ، وبطرق الإبهار والإغراء التي يتم الاعلان عنها عبر وسائل الإعلام الإلكترونية المتعددة.

واجتذاب المستهلك وإغراءه من قبل التاجر هو المحور الذي تدور في فلكه المنافسة التجارية في ظل اقتصاد السوق الإلكتروني، كما أن تنوع خصائص وصفات وأسعار المنتجات والخدمات المعلن عنها عبر الوسائل الإلكترونية يصيب المستهلك بالحيرة والإرباك خاصة وأن الإعلانات تلعب دوراً بارزاً في استثارة الطلب الكامن لدى المستهلك وتؤثر تأثيراً مباشراً على سلوكه وتنال من حرية اختياره ، إذ تدفعه إلى الشراء او التعاقد على المنتج أو الخدمة التي قد لا يكون بحاجة إليه.

وإذا كانت هذه الإعلانات خادعة أو مضللة فإنها تدفع المستهلك لشراء سلعة أو خدمة معيبة أو غير مطابقة للمواصفات التي رغب في الحصول عليها، وأقبل على التعاقد من أجلها وفي كلا الحالتين تصاب مصالح المستهلك بالضرر.

لهذا من الطبيعي أن تكون حمايته من هذا الخداع هي المنطق الأساسي لأي سياسة تشريعية ناجحة في هذا الشأن ، ولن يتسنى تحقيق هذه الحماية ما لم تكفل

الإعلانات التجارة للمستهلك المعرفة الصادقة والكافية بخصائص وسمات ما يعلن عنه التاجر من منتجات وخدمات.

وعلى أساس ذلك نضمن حماية المستهلك من الخداع الإعلاني متمثلاً في كفالة واحترام حق المستهلك في الإعلام قبل التعاقد. وذلك لأن حق المستهلك في الإعلام يعد من الحقوق الجوهرية والأساسية وهو يقابل الالتزام الملقى على عاتق التاجر ، وهو الإدلاء بالمعلومات اللازمة لاتخاذ المستهلك قرار التعاقد أو عدم التعاقد وهو على بصيرة تامة.

وحق المستهلك في الإعلام يجد تبريره وأهميته، فيما تُحدثه الإعلانات التجارية التي ترسل عبر الوسائل الالكترونية من تأثير على إرادة المستهلك. وفي حالة عدم قيام التاجر بالوفاء بالتزامه في الاعلام فإن ذلك من شأنه أن يعيب رضا المستهلك خاصة وأن موضوع وجود ركن الرضا في العقد تعتبر أيضاً من العناصر الجوهرية.

لأنه إذا تبين بعد إبرام العقد الإلكتروني أن رضا المستهلك كان معيباً فإن ذلك يعطي للمستهلك القدرة على التراجع عن ذلك العقد وعليه فإن سلامة رضا المستهلك تستهدف تأكيد حمايته.

ذلك لأن سلامة الرضا تستوجب سلامة القبول، وبمجرد صدور القبول السليم للتعاقد من قبل المستهلك يترتب عليه عدة التزامات على طرفي التعاقد وخلال تنفيذ هذه الالتزامات يجب توفير أكبر قدر ممكن من الحماية القانونية للمستهلك سواء تعلق الأمر بتنفيذ التاجر لالتزاماته بنقل الملكية وتسليم المبيع والتزامه بالضمانات الخاصة للشيء المبيع أو تلك الخاصة بشخص المستهلك ، أم تعلق الأمر بتنفيذ التزامات المستهلك نفسه والتي منها الوفاء بثمن الشيء المبيع أو استلام الشيء المبيع محل العقد الإلكتروني.

لذلك أصبح من الضروري توفير آليات حماية للمستهلك في التعاملات الإلكترونية تتناسب مع حداثة وسائل التعاقد الإلكتروني خاصة أثناء تنفيذ العقد . وهذا ما دعا المشرع القانوني لاستحداث ضمانات جديدة تتعلق بحماية المستهلك