حِمَايَةُ الْمُسْتَهْلِكِ فِي الْعُقُودِ الإِلِكْتُرُونِيَّة

دراسة تحليلية في الفقه الإسلامي والقانون السعودي

الدكتور
هيثم حامد المصاروة
الأستاذ المشارك ورئيس قسم القانون
كلية الأعمال - جامعة الملك عبد العزيز

الدكتور
أحمد عبد الرحمن المجالي
أستاذ القانون التجاري المساعد
كلية الحقوق - جامعة طيبة

مكتبة
القانون والاقتصاد
الرياض

Copyrighted material

حماية المستهلك في العقود الالكترونية

دراسة تحليلية في الفقه الإسلامي والقانون السعودي

د. أحمد عبد الرحمن المجالي
أستاذ القانون التجاري المساعد - كلية الحقوق - جامعة طيبة

د. هيثم أحمد المصاورة
أستاذ القانون المدني المشارك - كلية الأعمال - جامعة الملك عبد العزيز

الطبعة الأولى

1436 هـ/2015 م

مكتبة القانون والاقتصاد
الرياض

Copyrighted material

ح مكتبة القانون والاقتصاد، 1435 هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

المصاوره، هيثم حامد

حماية المستهلك في العقود الالكترونية: دراسة تحليلية في الفقه الاسلامي و القانون السعودي./ هيثم حامد المصاوره ؛ أحمد عبدالرحمن المجالي .-

الرياض، 1435 هـ

.. ص ؛ .. سم

1 - العقود الالكترونية - قوانين و تشريعات 2 - العقود التجارية - قوانين وتشريعات 3- حماية المستهلك أ. المجالي ، أحمد عبدالرحمن (مؤلف مشارك) ب. العنوان

ديوي 343.999 1435/4362

رقم الإيداع: 1435/4362

الطبعة الأولى

1436 هـ/2015 م

جميع حقوق الطبع محفوظة

لا يجوز نسخ أو استعمال أي جزء من هـذا الكتاب في أي شكل من الأشكال أو بأي وسيلة من الوسائل - سواء التصويرية أم الإليكترونية أم الميكانيكية بما في ذلـك النسخ الـفـوتـوغـرافي أو التسجيل على أشرطة أو سواها وحفظ المعلومات واسترجاعها - دون إذن خطي من الناشر

مكتبة القانون والاقتصاد
الرياض

المملكة العربية السعودية - الرياض - العليا - ص.ب 9996 - الرياض 11423

هاتف: 4623956 - 2791158 - فاكس: 2791154 - جوال: 0505269008

www.yafoz.com.sa

info@yafoz.com.sa

Copyrighted material

بسم اللـه الرحمن الرحيم

{وَلا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ}

صدق الله العظيم

الآية (188) سورة البقرة

Copyrighted material

مقدمة

تحتل العقود الالكترونية أهمية بالغة في العصر الحاضر، فقد أصبحت التعاملات من خلالها أكثر وقوعا وأوسع انتشار وأضحت عملية إحلال هذه العقود محل العقود التقليدية تجري بوتيرة متسارعة ومتزايدة يوما بعد يوما، ولعل ذلك ما يلاحظ على وجه جلي في جملة العقود التي يجريها المستهلكين لتلبية حاجاتهم من السلع والخدمات، فقد بات التعاقد الالكتروني على تلك السلع والخدمات يحقق مزايا عديدة لكلا طرفي العقد، فهو على الأقل يوفر لهما قدرا من الجهد والوقت والمال.

غير أن ترك جمهور المستهلكين يتعاقدون بالطرق الالكترونية قد يحمل في طياته خطورة على حقوقهم والالتزامات المترتبة عليهم بموجب هذه العقود، فقد يكونون عرضة للتحايل والغش والغبن، ليس لأنهم لا يرون أو يعاينون السلع والخدمات التي يتعاقدون عليها فحسب، بل ولانعدام التوازن بينهم وبين من يتعاقدون معه من أشخاص «المزودين»، إذ يمتلك هؤلاء المزودون من الأساليب والوسائل ما يمكنهم من جذب المستهلكين وفرض شروط التعاقد التي يشاؤون، كل بفضل المركز الاقتصادي والقانوني الذي يتمتعون به في مواجهة المستهلك الذي يصعب مقارنة مركزه غالبا بواحد من المزودين.

ومع ذلك، فقد يشير البعض إلى وجود جملة من الأنظمة واللوائح المسخرة لحماية المستهلك في المملكة العربية السعودية كنظام مكافحة الغش

Copyrighted material

التجاري لعام 1404هـ ونظام الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس لعام 1392هـ، كما قد يشير البعض الآخر إلى وجود أنظمة حديثة صدرت مؤخرا لتنظيم العلاقات والعقود الالكترونية ونقصد تحديدا نظام التعاملات الالكترونية لعام 1428هـ ولائحته التنفيذية، غير أن التساؤل المطروح هنا قد يدور حول مدى انطباق هذه الأنظمة وملاءمتها لحكم العلاقة بين المستهلك من جهة والمزود من جهة أخرى، فهل تكفي هذه التشريعات لتنظيم العقود الالكترونية المبرمة بين الطرفين وما ينجم عنها من حقوق والتزامات؟

وإذا كان المستهلك لا يرى محل العقد أو الشيء الذي يتعاقد عليه وفي حالة من حالات انعدام التوازن بينه وبين المزود، فإن التساؤل يثار أيضا عن مدى ما توفره هذه التشريعات للمستهلك من الحماية لدرء المخاطر الناجمة عن التعاقد بمثل هذه الوسائل؟ وإذا كانت الشريعة الإسلامية تعد المصدر الرسمي للتشريع في النظام القانوني السعودي، فإن التساؤل من جهة أخرى قد يطرح عن ماهية الحماية التي توفرها أحكام الشريعة الإسلامية للمستهلك في هذه العقود المستحدثة؟

هذا ما سنحاول الإجابة عنه من خلال هذه الدراسة، إذ سنتطرق للحماية التي توفرها التشريعات للبيانات الالكترونية التي يستطيع المستهلك من خلالها إبرام العقود الالكترونية، كما سنتطرق لأوجه الحماية التي توفرها الشريعة الإسلامية للمستهلكين بواصفها تمثل القواعد العامة الواجبة التطبيق في سائر الحالات التي يتعذر فيها تطبيق أحكام النصوص الواردة في الأنظمة واللوائح النافذة، غير أنه يحسن بنا قبل ذلك إيضاح مفهوم ومبررات الحماية القانونية للمستهلك في العقود الالكترونية.

وبناء عليه، فإن دراستنا لأوجه حماية المستهلك في العقود الالكترونية ستكون من خلال التقسيم الآتي:

المبحث الأول: مفهوم الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني.

Copyrighted material

المبحث الثاني: حماية البيانات الالكترونية.

المبحث الثالث: حماية المستهلك الالكتروني في الفقه الإسلامي.

Copyrighted material

المبحث الأول

مفهوم الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني

تتمثل الحماية القانونية للمستهلك في العقود الالكترونية «المستهلك الالكتروني» في جملة الوسائل والإجراءات والضوابط التي يوفرها المشرع بوساطة التشريعات المختلفة بشأن التعاقد على السلع والخدمات التي يرغب المستهلك في الحصول عليها إذا ما كان التعاقد يتم بالطرق الالكترونية.

إذ يتصور وجود وسائل وإجـراءات وضوابط قانونية مختلفة لحماية المستهلك الالكتروني وفي المراحل المختلفة التي يمر بها التعاقد، أي سواء كان ذلك في المراحل السابقة على التعاقد أو المعاصرة أو تلك اللاحقة له.

بيد أن للحماية القانونية في هذا المجال أكثر من صورة[1]، فهي إما حماية مدنية تهدف إلى الحيلولة دون إبرام أو تنفيذ العقود التي تتم بين المستهلك والمزود، كما أنها قد تكون حماية جنائية تهدف إلى الحيلولة دون وقوع الأفعال التي تؤثر على المستهلك في هذه العقود، وسواء كان ذلك الاعتداء مباشرا أو غير مباشر، وسواء كان مرتكب ذلك الفعل المتعاقد الآخر –أي المزود- أو إي شخص آخر من الغير.

لـذلـك فـإن الـتـعـرف عـلى مضمون الـحـمايـة القانونية للمستهلك في هذا

(1) انظر: د.حداد العيد، الحماية المدنية والجنائية للمستهلك عبر شبكة الانترنت، المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون المنعقد بتاريخ 30/27 أكتوبر 2009م، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس-ليبيا، ص4. كما يشير البعض إلى أهمية الحماية الإجرائية للمستهلك في العقود الالكترونية، وذلك من خلال توفير قواعد قانونية وجهات قضائية خاصة بنظر النزاعات التي تثار بين المستهلك من جهة والمزود من جهة أخرى. للمزيد انظر: د.عبد الحق حميش، حماية المستهلك الالكتروني، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون، المنعقد في غرفة تجارة و صناعة دبي بتاريخ 10 - 12 ماي 2003م، ص1308.

Copyrighted material

النوع من العقود يتطلب تحديد مفهوم المستهلك وما يبرمه من عقود الكترونية، إضافة إلى الوقوف على الموجبات والمؤيدات التي تقضي بحماية المستهلك في مثل هذا النوع من العقود.

وبناء عليه فإن دراسة مفهوم الحماية القانونية للمستهلك يمكن توزيعها على المطالب الآتية:

المطلب الأول: مفهوم المستهلك في العقود الالكترونية.

المطلب الثاني: مبررات حماية المستهلك الالكتروني.

المطلب الثالث: التشريعات والقضاء المختص بعقود المستهلك الالكتروني.

المطلب الأول

مفهوم المستهلك في العقود الالكترونية

يثير مصطلح المستهلك في العقود الالكترونية الكثير من التساؤلات حول المدلول القانوني له، وهو ما يصعب إدراكه دون التعرف على معني مصطلح «المستهلك» من جهة، ومعنى مصطلح «العقود الالكترونية» من جهة أخرى.

وقد ظهر اتجاهان في تعريف المستهلك[1] من الوجهة القانونية[2]، احدهما ضيق والثاني واسع.

---

(1) الاستهلاك لغة بمعنى الإنفاق والإجهاد. جاء في المعجم حول كلمة استهلك: «استهلك المال: أنفقه وأنفده... واستهلك في كذا إذا جهد نفسه...». ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، الإسكندرية، دون سنة طبع، ص4687 -4688 .

(2) للمزيد من التفصيل انظر: د.يوسف شندي، المفهوم القانوني للمستهلك، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربيـة المتحدة، العدد الرابع والأربعون، أكتوبر 2010، ص141.

Copyrighted material