

حماية المستهلك الإلكتروني: دراسة مقارنة في التشريعين الإماراتي
والمصري

إعداد

صقر إبراهيم صقر المرزوقي

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في القانون

كلية أحمد إبراهيم للحقوق
الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا

يونيو ٢٠٢١ م

ملخص البحث

تهدف الدراسة إلى التعرف على حماية المستهلك الإلكتروني "دراسة مقارنة في التشريعين الإماراتي والمصري"، حيث تلقي الضوء على تطور الحماية القانونية للمستهلك بوجه عام والمستهلك الإلكتروني بوجه خاص. وكذلك تتطرق إلى أهمية حماية المستهلك الإلكتروني في الوقت الراهن في ظل انتشار التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت وأهم التدابير التي تؤدي إلى حماية المستهلك الإلكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية مصر العربية وصولاً إلى الكشف عن أهم الثغرات القانونية في التشريع الإماراتي والمتعلقة بحماية المستهلك الإلكتروني. وتتمثل إشكالية الدراسة في ضعف قوانين المستهلك و مدى توافر الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في التشريع الإماراتي، من خلال سن القوانين التي تضمن حماية المستهلك الإلكتروني. خاصة وأن المستهلك هنا يدفع الثمن مقدماً والكرونيًا غالباً قبل استلامه البضاعة مما يجعل من الصعب الدفاع عن حقوقه. علاوة على ذلك، تلك الصعوبات والتحديات التي واجهت الدراسة والتي من أهمها عدم وجود معلومات كافية عن المورد تكفي لإقامة الدعوي على موضوع المستهلك الإلكتروني مما جعلت هذه الدراسة حديثة من نوعها. أما المشرع المصري فقد قرر أن يكون المنتج مسؤولاً عن كل ضرر يلحقه أو يحدثه المنتج إذا ثبت أن الضرر نشأ بسبب عيب في المنتج يرجع إلى تصميمه أو صنعه أو تركيبه. ويكون المورد مسؤولاً عن كل ضرر يلحقه أو يحدثه المنتج يرجع إلى طريقة استعمال المنتج استعمالاً خاطئاً إذا ثبت أن الضرر بسبب تقصير المورد في اتخاذ الحيطة الكافية لمنع وقوع الضرر أو التنبيه إلى احتمال وقوعه. ويكون الموزع أو البائع مسؤول عن كل ضرر يلحقه أو يحدثه المنتج إذا ثبت أن الضرر نشأ بسبب عيب يرجع إلى طريقة إعداده للاستهلاك أو حفظه أو تعبئة أو تداوله أو عرضه. وفي جميع الأحوال تكون مسؤولية الموردين تضامنية. كما أكد المشرع المصري على التزام المورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضماتها لمستهلك وفقاً للمواصفات القياسية المصرية، وفي حالة عدم وجودها يتم العمل بالمواصفات الدولية المعتمدة في مصر.

ABSTRACT

The study aims to identify the protection of electronic consumers as a "comparative study in the UAE and Egyptian legislations", as it sheds light on the development of legal protection for the consumer in general and the electronic consumer in particular. It also addresses the importance of protecting the electronic consumer at the present time in light of the spread of e-commerce via the Internet and the most important measures that lead to the protection of the electronic consumer in the United Arab Emirates and the Arab Republic of Egypt, leading to the disclosure of the most important legal loopholes in the UAE legislation related to the protection of the electronic consumer. The problem of the study in the weakness of consumer laws and the availability of legal protection for the electronic consumer in the UAE legislation, through the enactment of laws that guarantee the protection of the electronic consumer. Especially since the consumer here pays the price in advance and often electronically before receiving the goods, which makes it difficult to defend his rights. Moreover, those difficulties and challenges that faced the study, the most important of which was the lack of sufficient information about the resource sufficient to file a lawsuit on the subject of the electronic consumer, which made this study a recent one of its kind. As for the Egyptian legislator, it has decided that the product is responsible for all damage caused or caused by the product if it is proved that the damage arose due to a defect in the product due to its design, manufacture or installation. The supplier shall be responsible for any damage caused or caused by the product that is due to the method of using the product in a wrong way, if it is proven that the damage is due to the supplier's failure to take sufficient care to prevent the damage or alert to the possibility of its occurrence. The distributor or seller shall be responsible for all damage caused or caused by the producer if it is proved that the damage arose due to a defect related to the way it was prepared for consumption, preservation, packaging, circulation or display. In all cases, the suppliers shall be jointly responsible. The Egyptian legislator also affirmed the supplier's commitment to health and safety rules and quality standards, and to guarantee them to the consumer in accordance with the Egyptian standard specifications.

APPROVAL PAGE

The thesis of Saqer Ibrahim S. Almarzooqi has been approved by the following:

Muhammad Abdurrahman Sadique
Supervisor

Sonny Zuhuda
Co-Supervisor

Ghazali Jaapar
Internal Examiner

Khalid Talahma
External Examiner

Mohamed Sharif Bashir
External Examiner

Mohamed Elwathig Saeed Mirghani
Chairperson

DECLARATION

I hereby declare that this thesis is the result of my own investigations, except where otherwise stated. I also declare that it has not been previously or concurrently submitted as a whole for any other degrees at IIUM or other institutions.

Saqer Ibrahim S. Alamarzooqi

Signature:..... Date:

إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع ٢٠٢١ م محفوظة ل: صقر إبراهيم المرزوقي

حماية المستهلك الإلكتروني: دراسة مقارنة في التشريعين الإماراتي والمصري

لا يجوز إعادة إنتاج أو استخدام هذا البحث غير المنشور في أي شكل وبأي صورة (آلية كانت أو إلكترونية أو غيرها) بما في ذلك الاستنساخ أو التسجيل، من دون إذن مكتوب من الباحث إلا في الحالات الآتية:

- ١- يمكن للآخرين اقتباس أية مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم بشرط الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس وتوثيق النص بصورة مناسبة.
- ٢- يكون للجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا ومكتبها حق الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية) لأغراض مؤسسية وتعليمية، ولكن ليس لأغراض البيع العام.
- ٣- يكون لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا حق استخراج نسخ من هذا البحث غير المنشور إذا طلبتها مكاتب الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.
- ٤- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا بعنوانه مع إعلامها عند تغير العنوان.
- ٥- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته على استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد من خلال عنوانه البريدي أو الإلكتروني المتوفر في المكتبة. وإذا لم يجب الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجهة إليه، ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالبين به.

أكد هذا الإقرار: صقر إبراهيم المرزوقي

التوقيع:

التاريخ:

إلى "حبيبتي الغالية" أمي الحنون التي ترعرعت في كنفها، وكان لها الفضل بعد الله تعالى في تربيتي وغرس حب الإسلام في قلبي وأدعو الله لها بطول العمر ودوام السعادة والصحة، فهي التي حثتني على إتمام هذه الدراسة، وشجعتني على استكمال دراستي العليا ومواصلة طلب العلم.

وإلى أبي الغالي الحنون رحمه الله الذي بذل لي دعاءه وكفه وما تواني في حثي على طلب العلم ولا يفتقر لسانه عن الدعاء لي رحمك الله يا أبي وأسأل الله العلي العظيم أن يجمعني معك في الجنة.

وإلى زوجتي البارة الحانية التي لا أستطيع رد معروفها وكانت لي نعم المعين في الصالحات وطلب العلم، أسأل الله ربي أن يحفظها ويرفعها ويطيل في عمرها على طاعته. كما أهدي هذه الدراسة إلى أبنائي الأعزاء، وأرجو أن تكون لهم نبراساً ينير درب حياتهم، وتكون حافزاً لهم للسير على نفس النهج.

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، والصلاة والسلام على رسول الله ومصطفاه، أسجد حامداً، وبفضله معترفاً وبنعمه قانعاً، ولعونه شاكراً. لقد عجزت في مواضع الشكر والتقدير عن التعبير عما يختلج في الصدر من معانٍ سامية تجاه كل من ساهم في مساعدتي في إعداد هذه الرسالة، ولكن المقام يقتضي أن أبدأ أولاً بالشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل المشرفين على هذه الرسالة، وهم: الأستاذ الدكتور/ محمد عبد الرحمن صديق، والأستاذ الدكتور/ سوني ذو الهدى، لما قدموه لي من عظيم النصح والتوجيه طوال مدة إعداد هذه الرسالة، كما أتقدم بالشكر والتقدير لرئيس وأعضاء لجنة المناقشة بكلية أحمد إبراهيم للقانون بالجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا، لما وجدته منهم من تشجيع.

فهرس محتويات البحث

ب	ملخص البحث
ج	ملخص البحث بالإنجليزية
د	صفحة القبول
هـ	صفحة التصريح
و	صفحة الإقرار بحقوق الطبع
ز	الإهداء
ح	الشكر والتقدير
ن	قائمة القوانين والتشريعات
ع	قائمة الأفضية
١	الفصل الأول: المدخل إلى البحث
١	المقدمة
٣	مشكلة البحث:
٤	أسئلة البحث:
٤	أهمية البحث:
٥	أهداف البحث:
٦	حدود البحث:
٧	منهج البحث:
٧	الدراسات السابقة:
١٩	خطة البحث وهيكله العام:

الفصل الثاني: ضبط المصطلحات القانونية الخاصة بالتجارة الإلكترونية (مفهومها وماهية المستهلك الإلكتروني والحقوق الجديدة بالحماية

القانونية).....	٢٣
المبحث الأول: مفهوم المستهلك الإلكتروني.....	٢٨
المطلب الأول: الاتجاه المضيق لمفهوم المستهلك الإلكتروني.....	٣٠
المطلب الثاني:الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك الإلكتروني.....	٣٧
المطلب الثالث:تمييز المستهلك الإلكتروني عن المحترف.....	٤٠
المبحث الثاني: التطور التاريخي للحماية القانونية لحقوق المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية مصر العربية وموقف الشريعة الإسلامية.....	٤٣
المطلب الأول: التطور التاريخي للحماية القانونية للمستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية مصر العربية.....	٤٥
المطلب الثاني: موقف الشريعة الإسلامية من الحماية القانونية لحقوق المستهلك الإلكتروني.....	٦٦
المبحث الثالث:حقوق المستهلك الإلكتروني الجديدة بالحماية القانونية في التشريع الإماراتي والمصري.....	٧٢
المطلب الأول:الحق في الإعلام.....	٧٣
المطلب الثاني: الحق في الحماية من الدعاية التجارية الكاذبة.....	٩١
المطلب الثالث:تفسير عقود الإذعان.....	١١٠

الفصل الثالث: مفهوم المعاملات التجارية بموجب القوانين الناظمة للتجارة والمعاملات التجارية الإلكترونية وقواعد الشرع العام التجارية

قانون المعاملات التجارية الإماراتي رقم (١٨ لسنة ١٩٩٣).....	١٢٨
المبحث الأول: التعريف بالمعاملات التجارية الإلكترونية.....	١٢٨
المطلب الأول: التعريف في المعاملات التجارية الإلكترونية.....	١٢٩

المطلب الثاني: نطاق قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية ومصادره وأهدافه.....	١٣٢
المبحث الثاني: ماهية العمل التجاري بموجب قانون المعاملات التجارية الإماراتي رقم (١٨) لسنة (١٩٩٣) والاثار القانونية المترتبة عليها.....	١٣٦
المطلب الأول: ماهية المعاملات التجارية بموجب قانون المعاملات التجارية الإماراتي.....	١٣٦
المطلب الثاني: مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (مبادئ للممارسات تجارية سليمة).....	١٤٧

الفصل الرابع: التزامات المتعامل مع المستهلك الإلكتروني في التشريع الإماراتي

والمصري.....	١٥٦
المبحث الأول: الالتزام بإعلام المستهلك الإلكتروني في التشريع الإماراتي والمصري.....	١٥٧
المطلب الأول: الإعلام من طرف المهنيين.....	١٥٧
المطلب الثاني: طبيعة الالتزام بالإعلام.....	١٦٥
المبحث الثاني: الالتزام بضمان سلامة المستهلك الإلكتروني في التشريع الإماراتي والمصري.....	١٨٤
المطلب الأول: الأساس الذي يقوم عليه مبدأ تشبيه البائع ونطاقه.....	١٨٥
المطلب الثاني: الالتزام بضمان سلامة المستهلك الإلكتروني من العيوب الخفية.....	٢٠١

الفصل الخامس: الإيجاب والقبول في عقد الاستهلاك الإلكتروني.....

المبحث الأول: التراضي في التعاقد الإلكتروني.....	٢١١
المطلب الأول: صحة التراضي في العقد الإلكتروني.....	٢١٢

المطلب الثاني: الاستثناءات الواردة على قاعدة جواز التعبير عن الإرادة

- ٢٢٢ بكافة الوسائل
- ١٣١ المبحث الثاني: وجود إرادتين في العقد الإلكتروني
- ١٣٢ المطلب الأول: مفهوم الإيجاب الإلكتروني
- ٢٣٧ المطلب الثاني: التحفظ في الإيجاب الإلكتروني
- ٢٣٨ المبحث الثالث: القبول في العقد الإلكتروني
- ٢٣٩ المطلب الأول: مفهوم القبول في العقد الإلكتروني
- ٢٤٣ المطلب الثاني: التحفظ في القبول
- ٢٤٨ المطلب الثالث: تحديد هوية الشخص المصدر للإيجاب والقبول
- ٢٥٥ المطلب الرابع: الطبيعة الخاصة للإيجاب والقبول
- ٢٧٥ المبحث الرابع: مجلس العقد
- ٢٧٦ المطلب الأول: تحديد زمان إبرام العقد
- ٢٩١ المطلب الثاني: تحديد مكان إبرام العقد

الفصل السادس: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في التشريع الإماراتي

- ٢٩٥ والمصري
- المبحث الأول: حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلتي التفاوض وإبرام العقد
- ٢٩٦
- ٢٩٦ المطلب الأول: حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة التفاوض
- ٣٠٠ المطلب الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة إبرام العقد
- ٣٠١ المبحث الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة تنفيذ العقد
- ٣٠٢ المطلب الأول: حماية المستهلك الإلكتروني طبقاً للنظرية العامة للعقد
- المطلب الثاني: الحماية المستحدثة للمستهلك الإلكتروني في مرحلة تنفيذ
- ٣٠٤ العقد

المبحث الثالث: الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في التشريع الإماراتي

- والمصري ٣٤٦
- المطلب الأول: الحماية الجنائية ضد الغش التجاري والصناعي ٣٤٧
- المطلب الثاني: الحماية الجنائية من جريمة الاحتيال ٣٥٠
- المطلب الثالث: بعض صور الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني ٣٥٢
- المطلب الرابع: حماية المستهلك الإلكتروني في قانون الأونسيتال ٣٥٣

الخاتمة ٣٥٦

- أولاً: نتائج الدراسة ٣٥٦
- ثانياً: التوصيات ٣٦٠

قائمة المصادر والمراجع ٣٦٥

قائمة القوانين والتشريعات

- التوجيه الأوروبي رقم ٧ لسنة ١٩٩٧ م.
- التوجيه الأوروبي رقم ٢٨/٩٢.
- القانون الإسباني لحماية المستهلكين الصادر في عام ١٩٨٤ م.
- قانون الاستهلاك الفرنسي رقم ٩٤٩ لسنة ١٩٩٣ م.
- القانون البلجيكي لتنظيم ممارسة التجارة وإعلام وحماية المستهلكين لسنة ١٩٩١.
- القانون السوري رقم ١٥٨ لسنة ١٩٦٠ بشأن قمع التدليس والغش المعدل بتاريخ ٢٨/٢/٢٠٠١ م.
- قانون الصحة العامة الفرنسي المعدلة بالمرسوم بقانون رقم ٧٦/٨٠٧.
- القانون الفرنسي الصادر في ٣١ ديسمبر ١٩٧٥ "في عرض وتوزيع السلع والخدمات أو الدعاية المتعلقة بها، أو التعاقد عليها سواء في شكل مكتوب أو شفوي.
- القانون الفرنسي رقم ٢٤٠-٩٥ الصادر في ٣ مارس ١٩٩٥ م.
- القانون اللبناني رقم ١٣٠٦٨ لسنة ٢٠٠٤ المتعلق بحماية المستهلك.
- القانون المصري رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ المعدل بالقانون رقم ٢٨١ لسنة ١٩٩٤ الخاص بقمع التدليس والغش.
- القانون الهولندي لحماية المستهلكين لسنة ١٩٨٧ م.
- قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني المصري رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤ م.
- قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ١٣٠٦٨ لسنة ٢٠٠٤ م.
- قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ م.
- قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية المصري رقم ٣ الصادر في ١٥/٢/٢٠٠٥ م.
- قانون لوكسمبورغ والخاص بالحماية القانونية للمستهلكين الصادر في عام ١٩٨٣ م.
- قانون مزاولة مهنة الصيدلة في مصر المعدلة بالقانون رقم ٢٥٣ لسنة ١٩٥٥.
- المرسوم ٧٤١ لسنة ٢٠٠١ من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم ٩٤٩ لسنة ١٩٩٣.
- المرسوم البرتغالي لحماية المستهلكين رقم ٤٤٦ لسنة ١٩٨٥ م.

القانون الفلسطيني رقم (١٥) لسنة ٢٠١٧م بشأن المعاملات الإلكترونية.
مجمع الفقه الإسلامي الدولي قرار رقم ٣/٦٥٢٣/١٣٢١٤.

قائمة الأفضية

المحكمة الاتحادية العليا بدولة الإمارات العربية المتحدة، طعن رقم ٢٠٩ لسنة ٢٠ لسنة القضائية،
صادر بتاريخ ٢٩/١٠/٢٠٠٠م.

المحكمة الاتحادية العليا بدولة الإمارات العربية المتحدة، طعن رقم ٢٠٩ لسنة ٢٠ القضائية،
صادر بتاريخ ٢٩/١٠/٢٠٠٠م.

حكم محكمة استئناف أبو ظبي، منشور في جريدة البيان، العدد ٦٠٦٩ بتاريخ
٢٩/١/١٩٩٧م.

الطعن رقم ٢٥٢ لسنة ٩٦ حقوق، محكمة تمييز دبي.

الطعن رقم ١٧٢٧، جلسة ٢٢/٣/١٩٦٠، مكتب فني ١١، مشار اليه في مقال للقاضي
محمد حتة، المنشور في الموقع التالي: <http://kenanaonline.com/users/hetta11/posts/81022>

نقض مدني سوري، ٢/٧/١٩٦٦، مجلة المحامون س ٣١، ١٩٦٦، العدد ٩، ص ٢٨٨.
نقض جنائي ٢٣/٦/١٩٦٩م، حسن الفكهاني، موسوعة الفقه والقضاء.

الطعن رقم ١٩٠٧، جلسة ١٤/٣/١٩٧١، مكتب فني ٢٢، مشار اليه في مقال للقاضي
محمد حتة، المنشور في الموقع التالي: <http://kenanaonline.com/users/hetta11/posts/81022>

نقض مدني فرنسي ٢٩/١١/١٩٧١، Rep Dalloz، رقم ٢٤؛ نقض مدني مصري
٢٥/٢/١٩٤٣، م.ق.ق، ج ٤، ص ٥٩، رقم ٢٩.

قرار محكمة التمييز رقم ١١٦٢، جزاء ثانية في ١٥/١/١٩٨٣م.

مجلة القضاء والتشريع، محكمة تمييز دبي، العدد الثاني، يناير ١٩٩٣، رقم ٥٩.

محكمة تمييز دبي تاريخ ١٥/١/٢٠٠٨، في الطعن رقم ٢٩٠/٢٠٠٧، طعن تجاري.

حكم محكمة تمييز دبي، تاريخ ١٢/٤/٢٠١٠ في الطعن رقم ٢٣٩/٢٠٠٩، طعن تجاري.

محكمة تمييز دبي، تاريخ ١/٢/٢٠١١م، في الطعن رقم ١٩٤/٢٠١٠، طعن تجاري.

حكم محكمة استئناف أبو ظبي، منشور في جريدة البيان، العدد ٦٠٦٩ بتاريخ
٢٩/١/١٩٩٧م.

مجمع القضاء والتشريع، محكمة تمييز دبي، العدد الثاني، يناير ١٩٩٣، رقم ٥٩.
مجلة المحامون س٣١، ١٩٦٦، العدد ٩.

الفصل الأول

المدخل إلى البحث

المقدمة

شهدت حماية المستهلك في القرن العشرين طفرة كبيرة، بصدور العديد من القوانين التي تدعم حماية المستهلك، بالإضافة إلى اهتمام العديد من الجهات المحلية والدولية بتثقيف المستهلك في كافة المجالات، لكي يعرف حقوقه وواجباته ومن ثم الحفاظ على هذه الحقوق في إطارها القانوني الصحيح.

وقد ازدادت الدعوات المنادية لحماية المستهلك في ظل ظهور الاستهلاك الإلكتروني، حيث يكون المستهلك متواجد في دولة والمنتج أو البائع موجوداً في دولة أخرى تبعد عنها آلاف الأميال، مما وضع مصلحة المستهلك في دائرة الخطر، نظراً لسهولة الغش والتدليس عبر شبكة الإنترنت، فقد يشتري المستهلك سلعة عبر موقع إلكتروني، وعندما تصله يكتشف أنها تحمل مواصفات أقل من مواصفات السلعة التي قام بشرائها عبر شبكة الإنترنت.

إن دولة الامارات العربية المتحدة ليس لديها قانون خاص بحماية المستهلك الإلكتروني ولكن يوجد قانون المعاملات المدنية، حيث تفتقد دولة الامارات إلى تشريع متخصص عن حماية المستهلك الإلكتروني، ويوجد في الإمارات فقط قانون المعاملات الالكترونية الصادر سنة ٢٠٠٦، وهو قانون غير متخصص بالتجارة الإلكترونية وحماية المستهلك وهو جمع لا نري صوابه، ولذا حرصنا في هذه الدراسة بيان هذا القصور وأساليب تصحيحه من الناحية القانونية تدعيماً لحق المستهلك الإلكتروني في الحماية.

أما على صعيد القانون المصري سنشير دون أن نستبق الأمور الى عدم وجود قانون متخصص بالمعاملات التجارية الالكترونية وانما شهدنا وجود أكثر من مشروع "مشروعين" أعدا كل منهما من جهة مختلفة ولا زال القانون المنتظر الناظم للمعاملات التجارية الالكترونية قيد الإصدار، وبقينا ان وجود هذا الفراغ التشريعي في القواعد الناظمة لمعاملات التجارة الالكترونية

فرض علينا بالضرورة الرجوع الى بعض القواعد القانونية العامة في هذا الشأن، والتي يمكن أن يُستفاد منها لحدٍ ما لتكريس حماية قانونية للمستهلك الإلكتروني.

ان النظام القانوني للمعاملات التجارية الإلكترونية كان محل الاهتمام من عامة المشرعين في الدول العربية يؤكد ذلك صدور تشريعات متوالية ناظمة لها كما هو الحال (المغرب، الجزائر، تونس، لبنان) وهو ما يؤكد أهمية وأولوية دراستنا هذه.

من هذا المنطلق، رأى الباحث أهمية إعداد دراسة متخصصة لتناول موضوع حماية المستهلك الإلكتروني "دراسةً مقارنةً في التشريعين الإماراتي والمصري"، حيث يحتاج المستهلك الإلكتروني للحماية القانونية بكافة أشكالها، حتى يمكن تفعيل حركة التجارة بين دول العالم والمساهمة في عملية النمو والتفاعل الحضاري.

بالإضافة إلى ذلك، تحرص دولة الإمارات العربية المتحدة على تعزيز أواصر العلاقات مع العديد من دول العالم، من أجل تعزيز اقتصادها الوطني، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للدولة، مما ينعكس في نهاية المطاف على اقتصادها المحلي، ويدعم خططها التنموية ويعزز مسيرة التنمية المستدامة الشاملة، كما يساهم في تقوية تنافسية الاقتصاد الوطني ويسرع خطواتها في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتنوع مصادر الدخل.

أخيراً، فإن التجارة الإلكترونية تشكل استجابة متميزة لحاجات، بل ولتغيرات املتها ظروفًا مستجدة ولتوضيح ذلك يشير الباحث إلى أهم النقاط الآتية: -

١ - كشفت تجربة السنوات الراهنة الحاجة للتجارة الإلكترونية للتسوق عن بعد وتلافي الازدحام في مراكز التسوق في زمن الآفات المرضية العالمية كال كورونا، وبحيث يصح القول انها أصبحت ضرورة صحية، تفرضها مقتضيات تسيير الأمور التجارية وتلبية الاحتياجات في أوقات الازمات المرضية.

٢ - خلصت الدراسة إلى حقيقة ان التجارة الإلكترونية وسيلة ناجحة لأجراء المعاملات في أمان وسلامة وصحة، أوقات الآفات المرضية ودونما تبعات صحية. يكمل ذلك إمكانية المعالجة عن بعد من قبل خبرات في اخري ومعلومات ان المستشفيات الخاصة هي مشاريع استثمارية بامتياز.

٣- ان المتغيرات العالمية، أدت الى إمكانية اعتماد جهة الالكترونية لأغراض نشر الكتب والأبحاث والدوريات الكترونيا مما يساهم في وصول المعلومة الى كل المعنيين بها في قارات العالم، مع الاقتصاد بالكلف والوقت الذي كان مطلوباً في آليات النشر والتوزيع التقليدية للكتب.

مشكلة البحث

على الرغم من أهمية التجارة الإلكترونية في الوقت الراهن، إلا أن هناك العديد من المخاطر التي تحدى بالمستهلك والتي تسعى هذه الدراسة تناولها، نظراً لاستغلال بعض البائعين هذه الشبكة لعرض سلع غير مطابقة للمواصفات، علاوة على صعوبة التقاضي في حالة حدوث الغش والتدليس نظراً لأن التجارة الإلكترونية تتعلق بأفراد قاطنين في دول قد تكون متباعدة ومختلفة في المنظومة القانونية فيما بينها.

أن الشريعة الإسلامية الغراء بطبيعتها التنظيمية قد كفلت فيما يتعلق بضمان العيوب في المبيع وغيرها من القواعد الأخرى، ثم أتت القوانين المدنية وبما تحمله من نظريات تقليدية حول مفهوم الالتزامات والحقوق المتبادلة بين البائع والمشتري، إلا أن تلك القوانين أيضاً لم تستطع أن تضع الحماية القانونية للمستهلك وهو الطرف الضعيف دائماً في العملية التعاقدية.

وعند الحديث عن التجارة الإلكترونية، نجد أن المستهلك الإلكتروني يقوم بشراء سلعة لم يتمكن من معاينتها بشكل مباشر، ولم يتعرف على خصائصها المعلن عنها، مما يضعنا أمام مفهوم حديث لمجلس العقد المشار إليه في الشريعة الإسلامية، وتزداد الخطورة عندما نعلم أن العديد من ممارسات التجارة الإلكترونية تكون محفوفة بالمخاطر، والتي تتمثل في الغبن والغش والخداع في العديد من السلع، مما يضع مصلحة المستهلك في مهب الرياح، حيث لا يستطيع أن يرجع في البيع، أو يتمكن من استرداد أمواله التي دفعها مقابل شراء السلعة عن طريق الوسائل الإلكترونية.

ونظراً لأن المستهلك الإلكتروني لا يتسنى له فحص البضاعة، فإنه يكون عرضة للخطر أكثر من المستهلك في عقد الشراء بمفهومه التقليدي، ومن ثم فإن إشكالية هذا البحث تتحدد

في مدى توافر الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني في التشريع الإماراتي، من خلال سن القوانين التي تضمن حماية المستهلك الإلكتروني، خاصة وان المستهلك هنا يدفع الثمن مقدماً والإلكتروني غالباً قبل استلامه البضاعة مما يجعل من الصعب الدفاع عن حقوقه إذا ما كانت السلعة غير مستوفيه للشروط.

ومن الأخطار التي يتعارض لها المستهلك الإلكتروني تأخر المورد في تسليم السلعة او الخدمات بخلاف ما تم الإعلان عليه.

ان هناك صعوبات تتعلق بحماية المستهلك منها عدم وجود معلومات كافية عن المورد تكفي لإقامة الدعوي عليه مثل موطنه والمطلوب وجود نظام قانوني تسد هذا الفراغ، يكمل ذلك وجود مشكله لتنازع القوانين بحكم دوليه العقود الالكترونية.

أسئلة البحث:

تطرح هذه الدراسة تساؤلاً أساسياً يتمثل فيما يلي: كيف يمكن حماية المستهلك الإلكتروني في التشريع الإماراتي والمصري؟ وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية، هي:

١- كيف تطورت الحماية القانونية للمستهلك بوجه عام والمستهلك الإلكتروني بوجه خاص؟

٢- ما موقف التشريعات الإماراتية والمصرية من حماية المستهلك الإلكتروني؟

٣- ما أهم الآليات القانونية في كل من التشريعات المصرية والإماراتية لحماية المستهلك الإلكتروني وما مدى انسجامها مع الاتفاقيات الدولية؟

٤- ما أهم الثغرات القانونية في التشريع الإماراتي والمتعلقة بحماية المستهلك الإلكتروني؟

أهمية البحث:

سعت معظم التشريعات إلى إيجاد قانون ينظم مسألة الحماية القانونية للمستهلكين وبما يكفل حقوقهم بلا ضرر أو ضرار بمصالح الآخرين. فظهرت القوانين التي تنظم حماية المستهلك في

العقود التقليدية ثم تطورت لتشمل أيضاً العقود الإلكترونية والتي تبرم عبر استخدام شبكة الإنترنت.

ونظراً لأن البحوث المرتبطة في العقود الإلكترونية قليلة وخاصة تلك المرتبطة بالقوانين الإماراتية، فإن البحث فيها هو أمر يحتاج إلى الاطلاع على قصاصات من الكتابات المتبعثرة هنا وهناك للملمتها في بحث يمكن أن يساهم في تأصيل وتقعيد الأمور ووضعها في نصابها القانوني الصحيح وفق ما يتناسب مع التشريعات الإماراتية.

وسأحاول في هذه الدراسة الحديث عن حماية المستهلك الإلكتروني، على أمل أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة في مجال حماية المستهلك الإلكتروني.

وتتمثل أهمية هذه الدراسة في أهمية موضوعها الحيوي وهو حماية المستهلك الإلكتروني "دراسةً مقارنةً في التشريعين الإماراتي والمصري"، ويمكن تقسيم أهمية هذه الدراسة إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية، وذلك على النحو التالي:

- ١- الأهمية النظرية: تتمثل في التعرف على آليات حماية المستهلك الإلكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية مصر العربية.
- ٢- أما الأهمية التطبيقية: فتتمثل في مجموعة التوصيات التي سيقدمها الباحث في نهاية هذه الدراسة، والتي يمكن أن يُستفاد منها على أرض الواقع لتدعيم حماية حقوق المستهلك الإلكتروني في كل من دولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية مصر العربية.

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي يتمثل في التعرف على حماية المستهلك الإلكتروني "دراسةً مقارنةً في التشريعين الإماراتي والمصري"، وينبثق من هذا الهدف الأساسي عدة أهداف فرعية تتمثل فيما يلي:

- ١- التعرف على تطور الحماية القانونية للمستهلك بوجه عام والمستهلك الإلكتروني بوجه خاص.
- ٢- بيان موقف التشريعات الإماراتية والمصرية من حماية المستهلك الإلكتروني.

٣- بيان الآليات القانونية في كل من التشريعات المصرية والإماراتية لحماية المستهلك الإلكتروني ومدى انسجامها مع الاتفاقيات الدولية.

٤- الكشف عن أهم الثغرات القانونية في التشريع الإماراتي والمتعلقة بحماية المستهلك الإلكتروني.

حدود البحث:

تتمثل حدود الدراسة في الحدود الموضوعية والحدود المكانية والزمانية، ويمكن توضيح هذه الحدود على النحو التالي:

١. **الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة على بحث موضوع "حماية المستهلك

الإلكتروني في ظل التشريع الإماراتي والمصري، من خلال دراسة (قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الاتحادي، رقم (١) لسنة ٢٠٠٦). (قانون حماية المستهلك رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦، القانون الاتحادي) والذي يعتبر الشرع العام الواجب التطبيق بكل ما لم يرد به نص خاص في القانون رقم ١ لسنة ٢٠٠٦. تكمل ذلك ان الدراسة ستنصب على قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والذي ألغي سابقه قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ مع التنويه سلفاً الي وجود فراغ قانوني ملحوظ بما يخص التجارة الإلكترونية وإلحاق قائمه الى قواعد قانونيه مختلفة لسد الفراغ. وبقينا ان الدراسة ستمتد لتشمل القوانين ذات العلاقة مثل تلك الخاصة بالمعاملات المدنية والتجارية وقانون العقوبات... الخ

يبقى ان نشير الى وجود مشروع قانون للتجارة الإلكترونية في مصر لازال قيد الاعداد من سنوات ليست قليلة وقد آثرنا عدم دراسته لما طرئ ويطراً على مشروعات القوانين المقترحة من تعديلات خلال اعدادها وتشريعها مما يفوت الفائدة من الدراسة وينقص من الدقة فيها طالما ان الصياغة النهائية لم تستقر بعد

٢. **الحدود الزمانية:** ستقتصر الدراسة على الفترة الزمنية من ٢٠٠٦-٢٠١٦ أي تغطي الدراسة فترة زمنية تبلغ ١٠ سنوات، وهي الفترة التي شهدت انتعاش التجارة الإلكترونية وبدأت الدول تهتم بموضوع حماية المستهلك الإلكتروني.
٣. **الحدود المكانية:** ستقتصر الدراسة على دولة الإمارات العربية المتحدة.

منهج البحث:

نظراً للطبيعة العلمية لهذه الدراسة، فإن الباحث سيعتمد على منهجين من مناهج البحث العلمي، وهما:

- ١- **المنهج الوصفي التحليلي:** وذلك من أجل وصف حماية المستهلك الإلكتروني في الوقت الراهن، وتحليل النصوص القانونية المتعلقة بهذه الحماية للوقوف على أهم الثغرات القانونية، ومن ثم تقديم التوصيات المناسبة للتغلب عليها.
- ٢- **المنهج المقارن:** وذلك من أجل عقد مقارنة بين التشريع الإماراتي والتشريع المصري مع الإشارة في بعض المواضع للاتفاقيات الدولية المتعلقة بموضوع الدراسة.

الدراسات السابقة:

من أجل إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية في توضيح الجوانب القانونية لموضوعها، فقد قام الباحث بمسح بعض الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة، حيث تم الاستعانة والإفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وتخدم أسئلتها، ومن هذه الدراسات ما يلي:

الدراسة الأولى:

دراسة الباحث/ سليمان عبد الرزاق أبو مصطفى، بعنوان: التجارة الإلكترونية في الفقه الإسلامي، رسالة ماجستير في الفقه المقارن، كلية الشريعة في الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٠٠٥م. بحثت هذه الدراسة موضوع التجارة الإلكترونية من خلال بيان حكم إجراء العقود المختلفة عبر وسائل الاتصال الحديثة، والتي من أشهرها شبكة الاتصال العالمية الحديثة، أو ما يُعرف