الآليات الجديدة المعتمدة لحماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية

د– مصطفى بورنان
جامعة: عمار ثليجي – الأغوط–
fgnedjma@yahoo.fr

د– رقية حدادو
جامعة: عمار ثليجي – الأغوط–
rokia.haddad@yahoo.fr

ط د – حشروف فطيمة
مركز الجامعي البيض

لقد أصبحت حماية المستهلك ضرورة ملحة لعالم الأعمال والمعاملات في الوقت الحالي، ، وخاصة بعد اتساع استخدام شبكة الانترنيت عبر العالم، حيث بدأ يتبلور مفهوم الحماية الإلكترونية للمستهلك، بسبب المخاطر التي يتعرض لها أثناء ولوجه لهذا العالم الافتراضي. وتنبع أهمية هذه الدراسة من ضرورة توفير حماية للمستهلك الالكتروني كونه يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية، فالرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار والمنتجين، ومقدمي الخدمات لإتباع أساليب غير مشروعة باستخدام طرق الغش والخداع المختلفة بالاعتماد على وسائل الاتصالات الرقمية الحديثة مثل الحواسيب والهواتف الذكية ،حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف وتحليل مفهوم حماية المستهلك من خلال التعريف بهذا المفهوم، وعرض أهداف وأبعاد هذه الحماية، ثم تسليط الضوء على مخاطر الاتصالات الرقمية، وقد توصلنا إلى التعرف على أهم الآليات التقنية والقانونية التي تحافظ على حماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية .

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، مخاطر الاتصالات الرقمية، الحماية التقنية، الحماية القانونية

Résumé:

La protection des consommateurs est devenue une nécessité urgente pour le monde des affaires d'aujourd'hui, surtout après l'utilisation répandue d'Internet dans le monde. Le concept de protection électronique des consommateurs a commencé à se cristalliser en raison des risques auxquels il est confronté et face à ce monde virtuel. L'intérêt de fournir une protection électronique des consommateurs est qu'il représente la partie faible dans le processus contractuel. Le désir de bénéfice rapide a conduit de nombreux opérateurs, producteurs et fournisseurs de services à utiliser des méthodes illégales en utilisant diverses méthodes de fraude et de déception basées sur des communications numériques modernes telles que les ordinateurs et les smartphones. L'importance de fournir divers mécanismes pour protéger le consommateur électronique contre les dangers des communications numériques.

Les mots clés: protection de consomateur, risques liés aux communications numériques, protection technique, protection juridiq

مقدمة:

خلال عصر الطفرة وانتقال تعاملاتنا الورقية سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات إلى التعاملات الالكترونية تحولت الجريمة الميدانية، من القيام بها بشكل مباشر إلى أدائها بشكل تقني الكتروني وهي ما يدعى بالجريمة الإلكترونية، والتي تعتبر حاليا تحدِ جديد تجاه القانون والنظم الدولية لأنها شكل من أشكال الجريمة المنظمة، وساعد تعاملنا بالأجهزة التقنية على تسيير الكثير من أمور وشؤون حياتنا، وهذا ما زاد من انتشار الجرائم الالكترونية ،والتي قد تعتبر في كثير من الأحيان أخطر من الجرائم الميدانية المباشرة، لاختلاف أشكالها وأنواعها وسهولة اختفاء المجرم بعد تنفيذ جريمته. فالجريمة الالكترونية تعتمد على استغلال وسائل الاتصال والشبكات المعلوماتية، بهدف إلحاق الضرر بالآخرين، ويختلف الضرر الذي تلحقه الجريمة الإلكترونية باختلاف الدوافع والأهداف المراد من الجريمة.

وقد اتفقت كل النظم والقوانين الدولية على تحريم الجريمة الالكترونية ومحاربتها ونبذها، من خلال سن العقوبات والجزاءات لهذه الظاهرة ومحاولة التصدي لها من خلال التوعية والتعليم والتدريب وإنشاء مراكز للأبحاث والدراسات.

وقد تعددت أشكال وأنواع الجرائم الالكترونية حسب الأهداف المرجوة من هذه الجريمة، فمنها ما يهدف إلى جمع المعلومات والإحصاءات فقط، ومنها ما يهدف إلى الاستغلال المادي ومنها ما يهدف إلى التشهير والابتزاز الأخلاقي ومنها ما يهدف إلى حب المغامرة والتحدي الإلكتروني، وقد صنفها المختصون في مجال أمن المعلومات إلى عدة أنواع حسب نوع الجريمة وهدفها، فمنها جرائم التخريب المعلوماتي كجرائم التجسس الإلكتروني ومنها جرائم التلاعب والاحتيال الإلكتروني، وسنتطرق هنا الى جرائم التلاعب والاحتيال الإلكتروني لانتشاره في الفترة الحالية ونموه وازدياده الكبير بسبب انتشار الشبكات الاجتماعية، وشبكات التعارف وتعدد وسائلها والتي هي باعتقادي السبب الأم في ازدياد جرائم الاحتيال والتلاعب الإلكتروني. ولهذا سعت الهيئات الخاصة والحكومية جاهدة في حماية المستهلك من هذه المخاطر من خلال الآليات التي تسعى إلى حمايته تقنيا وقانونيا، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذه الورقة البحثية من الإجابة على إشكالية البحث المتمثلة في:

مامدى مساهمة الآليات المعتمدة لحماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية؟

وتتمثل **أهمية هذه الدراسة** في تسليط الضوء على موضوع في غاية الأهمية، ألا وهو حماية المستهلك الالكتروني ، فالتحديات والمخاطر الرقمية الراهنة التي تفرضها الاتصالات الرقمية بفضل انتشار استخدام الانترنيت أفرزت أثارا في أغلبها هي سلبية على المستهلك ، مما نتج عنها تهديد لسلامته وصحته، مصالحه المادية؛ الأمر الذي يقودنا إلى تحديد مختلف المخاطر التي يتعرض لها المستهلك أثناء استخدامه لهذه التكنولوجيا، والبحث في الآليات التي تكفل له حق الحماية.

بينما **تهدف الدراسة** إلى تحليل مفهوم حماية المستهلك من خلال التعريف بهذا المفهوم، وعرض أهداف وأبعاد هذه الحماية، ثم تسليط الضوء على مخاطر الاتصالات الرقمية، مع تقديم الآليات التي تحافظ على حماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية والغش والخداع التسويقي الذي يمكن أن يمارس عليه؛ وأخيرا تهدف الدراسة إلى عرض الجهود الدولية لحماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية.

سيتم الإجابة على هذه الإشكالية من خلال التطرق إلى المحاور التالية:

أولا: ماهية حماية المستهلك.

ثانيا: مخاطر الاتصالات الرقمية.

ثالثا: آليات حماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية.

رابعا: الجهود الدولية لحماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية.

أولا: مدخل لحماية المستهلك

اكتسب موضوع حماية المستهلك أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة، وبرزت قضية حماية المستهلك كواحدة من أهم قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على المنظمات أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات، وكذا المستهلكين لأنه يعتبر ابرز عنصر، كما احتلت قضية حماية المستهلك مكاناً بارزا بين القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية المطروحة في المؤتمرات والندوات وحملات عدة وحازت على اهتمام العديد من الكتاب والباحثين وكذا رجال القانون والاجتماعيين.

1- ماهية حماية المستهلك:

قبل التطرق لمفهوم حماية المستهلك وجب تعريف المستهلك أولا والتفريق بينه وبين المستهلك الالكتروني.

1-1- تعريف المستهلك: "كل شخص طبيعي أو معنوي يحوز أو يملك أو يستخدم سلعة أو خدمة معروضة في السوق، عرضا مهنيا حيث لا يكون هو الذي صنعها أو حولها أو وزعها أو عرض الخدمة ضمن إطار تجاري أو مهني، أما الشخص الذي يقوم باستخدام سلعة أو يؤدي خدمة لا يمكن أن يعتبر مُستهلكا."[1]

في إحدى النشرات الدورية الإدارية الفرنسية تم تعريف المستهلك عندما يتعلق الأمر بالمنتجات" بأنه ذلك الذي يستخدمها لإشباع حاجاته الخاصة وحاجاته من يعولهم من الأشخاص وليس لإعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نطاق مهنته، أما في مجال تقديم الخدمات فيتعلق الأمر بالمستفيدين منها في شكل أعمال على أموالهم المادية المملوكة لهم سلفا مثل أعمال الصيانة أو الإصلاح أو الخدمات التي يكون الشخص مستفيدا منها."[2]

1-2- تعريف االمستهلك الالكتروني: لقد تبين أن معظم التشريعات العربية لم تتطرق إلى مصطلح المستهلك الالكتروني وذلك لقلة التطبيقات العملية فيها من حيث الاستهلاك الإلكتروني إذ أن معظم عمليات الاستهلاك تتم بشكل تقليدي، ولذا فإن التشريعات العربية ذهبت إلى تعريف المستهلك من خلال الهدف الذي يسعى إليه وليس من خلال الوسيلة التي يستخدمها أثناء التعاقد.

ولذا فإن التعريف بالمستهلك الإلكتروني هو تعريف يقوم على أساس الوسيلة المستخدمة في إشباع الحاجات والرغبات، إذ أن المستهلك يقوم باستخدام جهاز إلكتروني مرتبط بشبكة الإنترنت يُعينه على بحث السلعة أو الخدمة التي يريدها ومن ثم يقدم على طلبها وتعبيره بالقبول لها ومن ثم السير في إجراءات التعاقد بالطرق الإلكترونية ومن ثم الحصول على السلعة أو الخدمة إما بشكل إلكتروني أيضا أو عن طريق الاستلام اليدوي، فمثلا قد يشتري المستهلك برنامجا إلكترونيا لمكافحة الفيروسات ويحمله على جهازه مباشرة دون أن تلامس يده لذلك البرنامج، وقد يشتري سلعة ويتم إرسالها له عبر البريد أو أن يستلمها مباشرة من البائع. فالعبرة هنا تكمن في طريقة اختيار المنتج أو السلعة وطريقة إبرام العقد، أما التنفيذ فقد يتم إلكترونيا وقد يتم بشكل تقليدي.

ولذا فإننا يمكن أن نعرف **المستهلك الإلكتروني** بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يسعى إلى الحصول على سلعة أو خدمة أو معلومة أو برنامج بواسطة جهاز إلكتروني مرتبط بشبكة الإنترنت"[3].

1-3- تعريف حماية المستهلك:

تتعدد التعريفات الخاصة بحماية المستهلك، ومن أبرز هذه التعريفات أن حماية المستهلك هي:" الفلسفة التي تتبناها مختلف المنظمات بالدولة نحو توفير السلع أو تقديم الخدمات للمستهلك بأقل تكلفة مادية وجسمانية ونفسية من خلال المتغيرات البيئية السائدة بالدولة."[4]

كما يعرف أيضا على أنه:" حفظ حقوق المستهلك وضمان حصوله عليها."

يشير هذا التعريف إلى أن حماية المستهلك تتضمن الإقرار بوجود حقوق للمستهلك، ويجب أن تبذل كل المجهودات لتأمين الاستفادة منها.

ويذكر تعريف آخر أن حماية المستهلك:" تعنى الإجراءات اللازمة لحماية كل شخص يسعى للحصول على سلعة أو خدمة بهدف إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية[5] ."

هناك تعريف أخر لهذا المفهوم يتمثل في أن حماية المستهلك:" عبارة عن خدمة توفرها الحكومة أو المجتمع المدني لحماية المستهلك من الغش التجاري أو استغلاله أو سوء تقديم خدمة ما عن طريق الاحتكار أو الخضوع لظروف معينة."

إذن نستنتج من هذا التعريف أن هذا المفهوم يجسد عملية تفعيل حماية المستهلك مما يقدم له من سلع وخدمات قد تلحق به أضرارا صحية، أو اقتصادية، أو اجتماعية سواء أكان على علم بهذا الضرر أو لم يكن مدركا له.

ويرتبط بمفهوم حماية المستهلك مفهوم أخر هو حركة المستهلكين، والتي يعرفها Kotler على أنها:" حركة منظمة للمواطنين والوكالات الحكومية لتحسين حقوق المشترين، وقوتهم بالنسبة للبائعين[6] ."

بمعنى أن هذه الحركة تمثل ذلك الفعل الاجتماعي المنظم من طرف المستهلكين، والذي يهدف إلى تجسيد حق الاستماع لهؤلاء المستهلكين، وضمان استعادة حقوقهم التي تم الإخلال بها من قبل الأطراف الأخرى في التبادل، مما سبب لهم نقص في الإشباع.

2- التطور التاريخي لحماية المستهلك:

يعتبر ظهور الحركات المدافعة عن حقوق المستهلك كرد فعل للإهمال والقصور في متابعة حقوقه، الذي يعد أغلى أصول المؤسسات والمنظمات من المنظور التسويقي المعاصر، ومن ثم فقد طغت هيمنة المنتجين على فلسفة النشاط التسويقي، فكان لزاما وجود من يدافع عن حقوق المستهلك أمام الفاعلين المهيمنين على العملية التسويقية، فجاءت حركة حماية المستهلك لتلعب هذا الدور.

وتجدر الإشارة إلى أن حركة حماية المستهلك ظهرت أول ما ظهرت في القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث ظهرت فكرة جمعية المستهلك في الثلاثينات من القرن الماضي وتبلورت في الخمسينات من نفس القرن، ومن جانب أخر فقد تم إصدار أول مجلة تحت عنوان تقارير المستهلكين، معبرة عن نتائج الاختبارات العلمية المتعلقة بجودة السلع الاستهلاكية الجديدة، ومقارنة أسعارها، ومساعدة المستهلك قدر الإمكان.

ويمكن تتبع التطور التاريخي لظهور هذه الحركة التي تولت مهمة الدفاع عن حقوق المستهلك، من خلال تحليل المراحل التالية[7] :

المرحلة الأولى (1900- 1930) :

تعتبر بداية سنة 1900 بمثابة التاريخ الذي شهد أولى بدايات حركة الدفاع عن المستهلك، نظرا لما تعرض له المستهلكين في هذه الفترة من استغلال من خلال الارتفاع الواضح في أسعار السلع المقدمة لهم، الأمر الذي دفع المستهلكين إلى اعتماد أشكال وصيغ جديدة في إدارة التعامل المنظمات المسوقة للسلع، بما يضمن تلبية حاجاتهم ورغباتهم من السلع بالشكل الذي اعتادوا عليه .

المرحلة الثانية (1930-1950):

بدأت حركة حماية المستهلك في هذه المرحلة تأخذ ملامح واضحة نظرا للظروف الصعبة التي عايشها المستهلك آنذاك، خاصة بعد الأزمة الاقتصادية(أزمة الكساد) التي شهدها العالم في سنة 1929، فقد ظهر للعيان العجز الكبير للمستهلكين تجاه تلبية حاجاتهم ورغباتهم من المنتجات بسبب تراجع قدرتهم الشرائية إلى مستويات دنيا.

المرحلة الثالثة (1950- 1962):

هناك من يرى بأن بداية هذه المرحلة(أي سنة 1950) تمثل التاريخ الحديث لتأسيس ونشأة حركة حماية المستهلك في الدول الغربية، وهذا من خلال بروز وظهور عدة مجموعات ضاغطة وقوى اجتماعية تنادي بوضع حد ونهاية للآثار السلبية الناتجة عن تفعيل النشاط الصناعي والتسويقي للمؤسسات ومنظمات الأعمال بمختلف أنواعها، والتي عادت بالضرر الجسيم على المستهلكين؛ ومن ثم كثفت هذه الحركة أكثر فأكثر من جهودها تجاه تحقيق هدفها الرئيس، ألا وهو الدفاع عن حقوق المستهلكين، والعمل على حمايتهم، والحد من الأضرار التي تصيبهم.

المرحلة الرابعة (1962 إلى الآن):

يرى كثير من الكتاب ومنهم (Kotler, Armstrong, Engel) أن سنة 1962 تعد بمثابة الانطلاقة الرسمية لنشأة الحركة الاستهلاكية(Consumérisme) ، حيث جاء هذا التأسيس انعكاسا للرسالة التي تقدم بها الرئيس الأمريكي آنذاك(جون كنيدي)، والتي عرفت بـ" قائمة حقوق المستهلك."

هذه القائمة أصبح ينظر إليها في العالم الغربي على أنها التجسيد الحقيقي للمعاني السامية التي تتشبع بها تلك الحركة .

3- أبعاد وأهداف حماية المستهلك:

إن الاهتمام بموضوع حماية المستهلك اخذ مجال واسع وتعددت أهدافه وتوسعت أبعاده وهذا لاعتباره من أهم مواضيع الساعة التي تهتم بها المنظمات الحكومية والتجارية على سواء وهذا ما سنحاول عرضه تفصيلا كالأتي:

3-1- أبعاد حماية المستهلك:

تجدر الإشارة إلى أن مفهوم الحماية لا يتضمن الفرد فقط بل يشمل في الوقت نفسه المجتمع، حيث أن حماية المستهلك في حد ذاته هي حماية للمجتمع وضمانا لحقوقه، وعليه تكون الحماية الوقائية للمستهلك أكثر فعالية من الحماية العلاجية بعد وقوع الضرر؛ وعادة للحماية بعدان[8]:

3-1-1-حماية المستهلك من نفسه:

وذلك نتيجة تعمده القيام باستهلاك أو استعمال منتج ما مع علمه التام بالأضرار الناجمة عن هذا الاستهلاك مثل الأضرار الصحية الناتجة عن التدخين، أو استهلاك بعض المنتجات الممنوعة قانونا، كذلك حمايته من نفسه جراء جهله بالمنتجات، أو بكيفية استعمالها بالرغم من تضمينها البيانات على الغلاف، أو تهاونه في المطالبة بحقوقه عند إخلال المنتج أو الموزع بأي شرط من شروط عقد البيع، أو شرائه لبعض السلع غير المطابقة للمواصفات مع علمه بذلك بسبب انخفاض سعرها...الخ.

3-1-2-حمايته من أطراف أخرى:

حيث توجد عدة أطراف قد تؤدي عن قصد أو غير قصد الإضرار بمصالح المستهلك كمقدمي السلع أو الخدمات، حيث يلجؤون إلى استعمال أساليب الغش والخداع في تركيبة مكونات المنتجات المقدمة إلى المستهلك، كما قد تتعدد هذه الأساليب إلى تضليله عن طريق إيهامه وإقناعه بأهمية السلع والخدمات المقدمة باستخدام عدة وسائل مثل الاتصال المضلل، أو الاتصال الشخصي، أو عدم تناسب الضمان الممنوح مع طبيعة استعمال المنتجات....الخ.

كما تمتد هذه الحماية لتشمل الوقوف ضد ارتفاع أسعار السلع والخدمات المقدمة إلى المستهلك، بالإضافة إلى حمايته من معضلة الاحتكار وحجب السلع عنه بغية تخزينها وبيعها له بأسعار مرتفعة...الخ.

3-2- أهداف حماية المستهلك:

يمكن حصر مجموعة من الأهداف تبنتها حركة حماية المستهلك، وتناضل من أجل الدفاع عنها، وهي مرتبطة بما يتعرض له المستهلك من خداع وغش في الأسواق؛ من أهم هذه الأهداف نجد ما يلي[9]:

- ✓ التكفل بحماية المستهلكين من أساليب الغش والخداع الممارس عليهم من طرف المنتجين أو الوسطاء أثناء إتمام عمليات التبادل في إطار العمليات البيعية.
- ✓ الالتزام بضمان حقوق المختلفة المستهلكين، وحمايتهم من مختلف أشكال وصور التلاعب الممكن حدوثه في السلع والخدمات التي يحتاجونها ويرغبون فيها.
- ✓ تأمين وتقديم المساعدة الممكنة لفئات الدخل المحدود، وتمكينهم من الحصول على السلع والخدمات التي يحتاجونها.
- ✓ تفعيل التنسيق والتعاون مع منظمات الأعمال من أجل تمكينها من المعلومات التي تخص المستهلكين، والتي قد لا تتاح لتلك المنظمات، نظرا لضعف قدراتها في الاتصال.

4- الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك:[10]

بناءا على ما سبق يجب حماية المستهلك، وتقع مسؤولية حماية المستهلك على الحكومة، الأفراد، جمعيات حماية المستهلك، والمؤسسات المنتجة أو الموزعة.

4-1- الحكومات:

منذ أن تنامت الحركات التي تتكفل بمهمة حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه زاد دور الحكومات في الدول المختلفة في لعب أدوار هامة تصب في تجسيد هذا الهدف، وهذا انطلاقا من مسؤوليتها عن حماية مواطنيها في المجالات المختلفة.

ويمكن تلخيص أهم هذه الأدوار في ضمان حقوق مواطنيها في الحصول على البيانات والمعلومات دون تضليل، وضمان حقه في الاستماع إلى انشغالاته وانتقاداته...الخ؛ ويتم التكفل بهذه القضايا وغيرها التي تصب في حماية المستهلك من خلال تفعيل عمل الأجهزة الحكومية التالية:

أ- الأجهزة القانونية في الوزارات: وهي ذات العلاقة بموضوع الحماية، والتي تتولى الإشراف على وضع وصياغة القرارات التي تكفل حماية المستهلك، وإجراءاتها الخاصة في حالة حدوث إخلال بهذه الحماية.

ب- الأجهزة الإشرافية والرقابية: وهي التي يتجسد دورها في عملية الإشراف والرقابة تجاه موضوع الإخلال بحماية المستهلك، حيث يمتد مجال عملها إلى رقابة الممارسات التسويقية للمنتجين والبائعين والموزعين، بالإضافة إلى الاطلاع بدور الإشراف على إجراء بحوث التسويق والمتضمنة لمجالات: السوق، المستهلكين، الأسعار، الترويج، والتوزيع.

كما يمتد الدور الرقابي لهذه الأجهزة إلى كل ما يرتبط بعملية التبادل مثل كفاية الضمانات الممنوحة للمستهلك، وجودة المنتجات المباعة، وصلاحيتها للاستعمال....الخ.

ج- الأجهزة القضائية: ويتمثل دورها في مسألة الفصل في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك، غير أن ما يلاحظ عند تقييم فعالية الأجهزة القضائية هو البطء في الفصل في مثل هذه القضايا، بالإضافة إلى عدم وجود محاكم خاصة بقضايا حماية المستهلك، فهي حاليا تعالج ضمن المخالفات التجارية.

4-2- الأفراد:

يلعب الأفراد سواء أكانوا أفرادا أم جماعات دورا هاما في تفعيل الحماية من منطلق أنهم أصحاب المصلحة الأولى، ويمكن لعب هذا الدور الفعال في الحماية من خلال التنظيمات المختلفة التي يعملون ضمنها، مما يتيح كشف الممارسات التسويقية التي تقود إلى الإخلال بحماية المستهلك.

4-3- جمعيات حماية المستهلك:

إذا أردنا أن نحلل دور جمعيات حماية المستهلك في هذا المجال فيمكن القول أن هذه الجمعيات تلعب دورا هاما في حماية المستهلك وهذا من خلال القيام بمجموعة من المهام مثل ربط قضايا المستهلك بظروف المجتمع للتعرف على الطاقات، حث ودفع المنظمات الرسمية والهيئات المتخصصة إلى سن قوانين تحمي المستهلك، التوعية ونشر ثقافة الاستهلاك، والتركيز على القضايا التي تحظى بأكبر اهتمام لدى المجتمع وهي: الغذاء، تلوث الهواء، الاتصالات، التدخين....الخ.

ثانيا: مخاطر الاتصالات الرقمية

يمكن حصر المخاطر الأمنية بصفة دقيقة لأسباب متعددة منها إن انتشار الانترنت يعتبر حديثا نسبيا كما انه ولطبيعة العمل الأمني فان المخاطر مستجدة دوما ولا تقف عند زمن معين أو على نمط محدد، فالخير والشر في صراع دائم لا يتوقف منذ قديم الزمان، إلا انه يمكن النظر للانترنت كمهدد للأمن بأنواعه المختلفة وخاصة الأمن الاجتماعي وخاصة في المجتمعات المغلقة والشرقية، حيث إن تعرض مثل هذه المجتمعات لقيم وسلوكيات المجتمعات الأخرى قد تسبب تلوثا ثقافيا يؤدي إلى تفسخ اجتماعي في النظام الاجتماعي العام لهذه المجتمعات، إن الاستخدام غير الأخلاقي واللا قانوني للشبكة قد يصل إلى مئات المراهقين والهواة مما يؤثر سلبا على نمو شخصياتهم النمو السليم ويوقعهم في أزمات نمو، وأزمات قيمية لا تتماشى مع النظام الاجتماعي السائد، وبخاصة عند التعامل مع المواضيع الجنسية وتقديم الصور والمواد الإباحية ولذلك سنتطرق هنا إلى أهم وليس إلى جميع المخاطر الأمنية للانترنت ومن أهم هذه المخاطر:[11]

1- التجسس الالكتروني:

في عصر المعلومات وبفعل وجود تقنيات عالية التقدم فان حدود الدولة مستباحة بأقمار التجسس والبث الفضائي، والعالم العربي والإسلامي وكان لا يزال مستهدفا امنيا وثقافيا وفكريا وعقديا لأسباب لا تخفى على أحد، وقد تحولت وسائل التجسس من الطرق التقليدية إلى الطرق الالكترونية خاصة باستخدام الانترنت وانتشاره عربيا وعالميا، ولا تكمن الخطورة في استخدام الانترنت ولكن في ضعف الوسائل الأمنية المستخدمة في حماية الشبكات الخاصة للمنظمات والهيئات الحكومية، ولكن يمكن حتما الاعتماد على وسائل الحماية التي تنتجها المنظمات الأجنبية فهي ليست في مأمن ولا يمكن الاطمئنان لها تماما ولا يقتصر الخطر على محاولة اختراق الشبكات والمواقع على العابثين لمخترقي الأنظمة، فمخاطر هؤلاء محدودة مقتصرة غالبا على العبث أو إتلاف المحتويات التي يمكن التغلب عليها باستعادة نسخة أخرى مخزنة في موقع آمن، أما الخطر الحقيقي فيكمن في عمليات التجسس التي تقوم بها الأجهزة الإستخبارية للحصول على أسرار ومعلومات الدولة ومن ثم إفشائها لدول أخرى تكون عادة معادية، أو استغلالها بما يضر بالمصلحة الوطنية لتلك الدولة .

فمع توسع التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت الكثير من المصادر المعلومات إلى أهداف للتجسس التجاري ففي تقرير صدر من وزارة التجارة والصناعة البريطانية أشار إلى زيادة نسبة التجسس على المنظمات من عام 1994 إلى عام 1999، كما اظهر استفتاء اجري عام 1996 لمسؤولي الأمن الصناعي في المنظمات الأمريكية حصول على الكثير من الدول وبشكل غير مشروع على معلومات سرية لأنشطة تجارية وصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية.

ومن الأساليب الحديثة للتجسس الالكتروني أسلوب إخفاء المعلومات داخل المعلومات وهو أسلوب شائع كان ليس بالأمر السهل، ويتلخص هذا الأسلوب في لجوء المجرم إلى إخفاء المعلومات الحساسة المستهدفة بداخل المعلومات أخرى عادية داخل الحاسوب الآلي ومن ثم نجد وسيلة ما لتهريب تلك المعلومات العادية في مظاهرها وبذلك لا يشك أحد بأن هناك معلومات حساسة يتم تهريبها حتى لو تم ضبط الشخص متلبسا، كما قد يلجأ الوسائل غير تقليدية للحصول على معلومات سرية.

2- القرصنة:

يقصد بالقرصنة هنا الاستخدام والنسخ غير المشروع لنظم التشغيل أو لبرامج الحاسوب الآلي المختلفة وقد تطورت وسائل القرصنة مع تطور التقنية ،ففي عصر الانترنت تطورت القرصنة و اتسعت و أصبح من الشائع جدا العثور على مواقع الانترنت خاصة لترويج البرامج المقرصنة مجانا أو بمقابل مادي رمزي .وقد أدت قرصنة البرامج إلى خسائر مادية باهظة جدا وصلة إلى عام 1988 إلى 11 مليار دولار أمريكي في مجال البرمجيات وحدها، ولذلك سعت المنظمات المختصة في صناعة البرامج إلى الاتحاد وان شاء منظمة خاصة لمراقبة وتحليل سوق البرمجيات ومن ذلك منظمة الاتحاد برمجيات الأعمال، والتي أجرت دراسة منها أن القرصنة على الانترنت ستطغى على أنواع القرصنة الأخرى ،ودق هذا التقرير ناقوس الخطر للمنظمات المعنية فبدأت في طرح الحلول المختلفة لتفادي القرصنة على الانترنت ومنها تهديد بعض المنظمات بفضح القرص الصلب لمتصفحي مواقعهم على الانترنت لمعرفة مدى استخدام المصفح للموقع لبرامج مقرصنة إلا أن تلك الشركات تراجعت عن هذه التهديد اثر محاربته من قبل جمعيات حماية الخصوصيات لمستخدمي الانترنت ،كما قامت هذه المنظمات بالاتفاق مع مزودي الخدمة لإبلاغهم عن أي موقع مخصصة للبرامج المقرصنة تنشأ لديهم وذلك لتقديم شكاوي ضدهم ومقاضاتهم إن أمكن أو إقفال تلك المواقع على اقل تقدير.

والقرصنة عربيا لا تختلف كثيرا عن القرصنة عالميا إن لم تسبقها بخطوات خاصة في ظل عدم توفر حقوق الحماية الفكرية أو في عدم جدية تطبيق هذا القانونان وجد.

3- الجريمة المنظمة :

والجريمة المنظمة ليست وليدة التقدم التكنولوجي وان كانت استفادت كثيرا منه، فالجريمة المنظمة وبسبب تقدم وسائل الاتصال التكنولوجية والعولمة أصبحت غير محددة لا بقيود الزمان أو بقيود المكان، وما إن أصبح انتشارها على نطاق واسع وكبير وأصبحت لا تحدها الحدود الجغرافية، كما استغلت عصابات الجريمة المنظمة الإمكانيات المتاحة في وسائل الانترنت في تخطيط وتمرير وتوجيه المخططات الإجرامية وتنفيذ وتوجيه العمليات الإجرامية بيسر وسهولة.

4- المواقع المشبوهة:

يكثر انتشار الكثير من المواقع غير مرغوب فيها على شبكة الانترنت، ومن هذه المواقع ما يمكن موجها ضد سياسة الدولة محدودة وضد العقيدة أو مذهب معين، وهي تهدف بالمقام الأول إلى تشويه صورة الدولة المعتقد المستهدف.

ففي المواقع السياسية المعادية يتم غالبا تلفيق الأخبار والمعلومات ولو زورًا أو بهتانا أو حتى الاستناد لجزيء بسيط جدا من الحقيقة ومن ثم نسخ الأخبار الملفقة حولها، وغالبا ما يعمدا صحاب تلك المواقع إلى إنشاء مواقع بيانات بعناوين أشخاص يحصلون عليها من المنظمات التي تبيع القواعد والبيانات تلك أو بطرق أخرى، ومن ثم يضيفون تلك العناوين إلى قائمتهم البريدية ويبدأو في إغلاق تلك العناوين بمنشوراتهم، وهم عادة يلجئون إلى هذه الطريقة رغبة في تجاوز الحجب الذي قد يتعرضون له لإيصال أصواتهم إلى اكبر قدر ممكن، أما المواقع المعادية للعقيدة فمنها ما يكون موجها من قبل الأعداء الحاقدين بإتباع الديانات الأخرى كالمواقع التي تنشئها الجاليات اليهودية أو النصرانية تحت مسميات إسلامية بقصد بث معلومات خاطئة عن الإسلام والقرآن، وبهدف الدعاية للأديان الأخرى ونشر الشبهة والافتراءات حول الإسلام (ومن أمثلة تلك المواقع كثيرة.

أما القسم الثاني من المواقع المعادية للعقيدة فهي المواقع التي يكون إفرادها من ذات العقيدة واحدة ولكن يختلفون في المذاهب.

5- المواقع المتخصصة في القذف وتشويه سمعة الأشخاص:

المواقع الموجهة ضد أشخاص محددين فهي موجود ولكنها ليست منتشرة انتشار المواقع الأخرى، وتركز هجومها غالبا على إبراز سلبيات الشخص المستهدف ونشر بعض إسراره، سواء التي يتم الحصول عليها بطريقة غير مشروعة بعد الدخول على جهازه والعبث به وبتلفيق الأخبار عنه.وهناك حادثة مشهورة وقعت في بداية دخول الانترنت وجرى تداولها بين مستخدمي الانترنت حول قيام شخص في دولة عربية بإنشاء موقع خاص بفتاة قام بنشر صورها عارية إضافة إلى صور أخرى مع صديقها وهي أوضاع مخلة والتي حصل على تلك الصور بعد التسلل إلى حاسبها الشخصي وسرقة تلك الصور منه ومن ثم حاول ابتزازها جنسيا عندما رفضت هددها بنشر تلك الصور على الانترنت فأصرت على الرفض فقام بتنفيذ تهديده ووزع الرابط لذلك الموقع على العديد من المنتديات والقوائم البريدية وأدى ذلك إلى انتحار تلك الفتاة حيث فضحها بين ذويها ومعارفها.

6- تزوير البيانات:

تعتبر من أكثر جرائم نظم المعلومات انتشارا فلا تكاد تخلو جريمة من جرائم نظم المعلومات من شكل من أشكال تزوير البيانات، وتتم عملية التزوير بالدخول إلى قاعدة البيانات تعديل البيانات الموجودة بها أو إضافة معلومات خاطئة بهدف الاستفادة غير المشروعة من ذلك. وقد وقعت حادثة في ولاية كاليفورنيا الأمريكية حيث عمدت مدخلة البيانات بنادي السيارات وبناء لاتفاقية مسبقة بتغيير ملكية السيارات المسجلة في حاسوب الآلي بحث تصبح باسم احد لصوص السيارات الذي يتعمد سرقة السيارة وبيعها وعندما يتقدم مالك السيارة للإبلاغ يتضح عدم وجود سجلات للسيارة باسمه وبعد بيع السيارة تقوم تلك الفتاة بإعادة تسجيل السيارة باسم مالكها وكانت تتقضى مقابل ذلك مبلغ مائة دولار واستمرت في عملها هذا إلى أن قبض عليها .

ومما لا شك فيه أن البدء التدريجي في التحويل إلى الحكومة الالكترونية سيزيد من فرص من ارتكاب مثل هذه الجرائم حيث سترتبط الكثير من المنظمات والبنوك بالانترنت مما يسهل الدخول إلى تلك الأنظمة من قبل محترفي اختراق الأنظمة وتزوير البيانات لخدمة أهدافهم الإجرامية.

7- غسيل الأموال:

مصطلح حديث نسبيا ولم يكن معروفا من رجال الشرطة فضلا عن العامة وبدأ استخدام الاصطلاح في أمريكا نسبة إلى منظمات الغسيل التي تملكها المافيا، وكان أول استعمال قانوني لها في عام 1931 اثر محاكمة احد زعماء المافيا تمت في أمريكا واشتملت مصادرة الأموال قيل أنها مصدرها من التجارة غير المشروعة للمخدرات. واختلف الكثير في تعريف غسيل الأموال وقد يكون التعريف الأشمل هو "أي عملية من شأنها إخفاء المصدر غير المشروع الذي اكتسبته من الأموال ."

ومن المميزات التي يعطيها الانترنت لعملية غسيل الأموال السرعة، إغفال التوقيع وانعدام الحواجز الحدودية بين الدول، كما تساهم البطاقات الذكية، والتي تشبه في عملها بطاقات البنوك المستخدمة في مكائن الصرف الآلية، في تحويل الأموال بواسطة المودام أو الانترنت مع ضمان تشفير وتأمين العملية. كل هذا جعل عمليات غسيل الأموال عبر الانترنت تتم بسرعة اكبر وبدون ترك أي أثار في الغالب. ويقدر المتخصصون المبالغ التي يتم تنظيفها سنويا بحوالي(400مليار دولار).

8- تهديدات التجارة الالكترونية:

بدأ مفهوم التجارة الالكترونية ينتشر في السبعينات الميلادية وذلك لسهولة الاتصال بين الطرفين ولإمكانية اختزال العمليات الورقية والبشرية فضلا عن السرعة في إرسال البيانات وتخفيض تكلفة التشغيل، والأهم هو إيجاد أسواق أكثر اتساعا، ونتيجة لذلك فقد تحولت العديد من منظمات الأعمال إلى استخدام الانترنت والاستفادة من مزايا التجارة الالكترونية، كما تحول تبعا لذلك الخطر الذي يهدد التجارة السابقة ليصبح خطرا متوافقا مع التجارة الالكترونية، فالاستيلاء على بطاقات الائتمان عبر الانترنت أمر ليس بالصعوبة بمكان إطلاقا ف "اللصوص بطاقات الائتمان مثلا يستطيعون الآن سرقة مئات الألوف من أرقام بطاقات في يوم واحد من خلال شبكة الانترنت ومن ثم يبيع هذه المعلومات للآخرين"

ويتعدي الأمر المخاطر الأمنية التي تتعرض لها بطاقات الائتمان فنحن في بداية ثورة نقدية تعرف باسم النقود الالكترونية (Cyber Cach)أو(Elctronic Cach) والتنبؤ لها أن تكون مكملة للنقود الورقية والبلاستيكية (بطاقة الائتمان)وان يزداد الاعتماد عليها والوثوق بها، كما أن هناك الأسهم والسندات الالكترونية المعمول بها في دول الاتحاد الأوروبي والتي اقر الكونجرس الأمريكي التعامل بها عام 1990م، وبالتالي فان التعامل معها من خلال الانترنت سيواجه مخاطر أمنية ولا شك، ولذلك لجأت بعض المنظمات والبنوك إلى العمل سويا لتجاوز هذه المخاطر كالاتفاق الذي وقع بين منظمة هونغ كونغ وشنغهاي البنكية (HSBC) وهي من اكبر المنظمات المصرفية في هونغ كونغ ومنظمة كومباك للحاسب الآلي، وذلك لتطوير أول نظام آلي آمن للتجارة الالكترونية، والذي يمنح التجار خدمة نظام دفع امن لتمرير عمليات الشراء عبر الانترنت.

9- جرائم ذوي الياقات البيضاء:

لم يظهر هذا المصطلح من الجرائم إلا حديثا ويرجع الفضل في ذلك إلى عالم الاجتماع سذرلاند(Sutherland) وترتكب هذه الجرائم من قبل الطبقة الراقية في المجتمع ذوي المناصب الإدارية الكبيرة، وتشمل أنواعا مختلفة من الجرائم كالرشوة والتلاعب بالشيكات والاختلاس والسرقة وتزوير العلامات التجارية للمنظمات العالمية ووضعها على منتجات محلية أو عالمية غير مشهورة وشراء المعلبات قبل انتهاء صلاحيتها واستبدال تاريخ صلاحيتها، وهذا النوع من المشاكل يصعب ارتكابها أو كشفها والتحقيق فيها دون إلمام جيد بظروف الإنتاج والحسابات الجارية والعمل التجاري ومبادئ التقنية الحسابية الالكترونية، وقدرت خسائر المجتمع الأمريكي بمبلغ(12-42) مليون دولار سنويا نتيجة خداع المستهلكين باستخدام جميع وسائل التكنولوجيا المتقدمة، واستفاد مرتكبو هذه الجرائم من انتشار الانترنت في تطوير جرائمهم وطرق ارتكابها وتوسعة الرقعة الجغرافية لها بحيث أصبحت عالمية بعد أن كانت محلية.

10-الجرائم الاقتصادية:

تتنوع الجرائم الاقتصادية بتنوع النظام السائد في الدولة، فعلى سبيل المثال في الدول الرأسمالية نجد اغلب الجرائم الاقتصادية تتمحور حول الاحتكارات والتهرب الضريبي والجمركي والسطو على المصارف وتجارة الرقيق الأبيض والأطفال، وفي حين تتمحور تلك الجرائم في النظام الاشتراكي على الرشوة والاختلاس والسوق السوداء، وهذا لا يعني بالضرورة انه لا يمكن ارتكاب كل أنواع هذه الجرائم في مجتمع واحد، حيث يمكن أن تجد في المجتمع الرأسمالي مثلا جرائم الرشوة والاختلاسات والعكس صحيح، وكما في الجرائم الأخرى فان الانترنت ساهم في تطوير طرق وأساليب ارتكاب هذه الجرائم ووسع المنطقة عملها خاصة من توجه الكثير من الدول في التحول إلى الحكومات الالكترونية كما في دولة الإمارات العربية المتحدة.

11- انتحال شخصية الفرد:

تعتبر جرائم انتحال الشخصية من الجرائم القديمة إلا أن بدأ التنامي المتزايد لشبكة الانترنت الذي أعطى المجرمين قدرة اكبر على جمع المعلومات الشخصية المطلوبة عن الضحية والاستفادة منها في ارتكاب جرائمهم فتنتشر في شبكة الانترنت الكثير من الإعلانات المشبوهة والتي تداعب عادة غريزة الطمع الإنساني في محاولة الاستيلاء على معلومات اختيارية من الضحية، فهناك مثلا إعلان عن جائزة فخمة يكسبها من يساهم بمبلغ رمزي لجهة خيرية والذي يتطلب بطبيعة الحال الإفصاح عن بعض المعلومات الشخصية كالاسم والعنوان والاهم بطاقة الائتمان لخصم المبلغ الرمزي لصالح الجهة الخيرية، وبالرغم من وان مثل هذا الإعلان من الواضح انه عملية احتيال ونصب إلا انه ليس من المستبعد أن يقع ضحيته الكثير من مستخدمي الانترنت، ويمكن أن تؤدي جريمة انتحال الشخصية إلى الاستيلاء على رصيده البنكي أو السحب من بطاقته الائتمانية أو حتى الإساءة إلى سمعة الضحية.

12- انتحال شخصية المواقع:

مع أن هذا الأسلوب يعتبر حديث نسبيا إلا انه أشد خطورة وأكثر صعوبة في اكتشافه من انتحال شخصية الأفراد، حيث يمكن تنفيذ هذا الأسلوب حتى مع المواقع التي يتم الاتصال بها من خلال نظم الاتصال الأمن (Secured server) حيث يمكن وبسهولة اختراق مثل هذا الحاجز الأمني، وتتم عملية الانتحال بهجوم يشنه المجرم على الموقع للسيطرة عليه ومن ثم يقوم بتحويل كموقع بيني، أو يحاول المجرم اختراق موقع لأحد مقدمي الخدمة المشهورين ثم يقوم بتركيب البرنامج الخاص به هناك مما يؤدي إلى توجيه أي شخص إلى موقعه بمجرد كتابة اسم الموقع المشهور، ويتوقع أن يكثر استخدام أسلوب انتحال شخصية المواقع في المستقبل نظرا لصعوبة اكتشافها.

13- الغش التجاري:

لقد اتضح من التحليل من للجرائم أو المخاطر الناجمة عن بعض الاتصالات الرقمية سالفة الذكر ومدى تعددها واختلاف أشكالها بشكل قد يصعب معه حصرها، فبعضها يرتبط بالمعلومات والبيانات، وبعضها يرتبط بالأجهزة، وبعضها يرتبط بالأشخاص والأموال.

وعلى الرغم من تكرار حدوث هذه الجرائم في ظل تزايد أعداد مستخدمي وسائل الاتصالات الرقمية، وتنامي التجارة الالكترونية، إلا انه حتى الآن يوجد الكثير من الغموض الذي يكتنف كيفية التعامل مع هذه الجرائم، هل هي بمثابة الاعتداء على الأشخاص، أم أنها بمثابة السرقة المادية، أو بعض منها تخضع لنظام الغش التجاري.

أيضا يثار الكثير من الجدل حول المفهوم التقليدي للغش التجاري، ومدى انطباقه على الجرائم الالكترونية، فالغش يعرف بأنه كل فعل من شأنه أن يغير من طبيعة أو خواص المواد أو فائدتها التي دخل عليها عمل الفاعل. كما يعرف بأنه كل فعل عمدي، ينال منتج ما بتغيير خواصها وذاتيتها أو صفاتها الجوهرية وبشكل عام العناصر الداخلة في تركيبها، حيث ينخدع المتعاقد الآخر،ويسهل التعرف على الغش في الحالات ذات الطبيعة المادية أو المرئية، مثل بيع اللحوم الفاسدة، بيع الأدوية المسممة،

خلط البنزين بالكيروسين، بيع قطع غيار السيارات والآلات المقلدة، وبيع مواد التجميل ومساحيق الوجه المنتهية الصلاحية، وغيرها ولكن في حالات الجرائم الالكترونية قد لا تتوافر تلك الطبيعة المادية أو المرئية بسهولة.

ثالثا: آليات حماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية

من أجل حماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية، تم وضع آليات تقنية وأخرى قانونية وهي التشريعات الدولية والمحلية الشائعة لمحاربة الجريمة المعلوماتية.

1- آليات الحماية التقنية:

في خضم بيئة الاتصالات الرقمية التشكيكية – أي التشكك من القدرة على تحقيق حماية الخصوصية للمعلومات- لا يزال ثمة مبرر للتفاؤل، فالأفراد في إدارتهم لتعاملهم مع العالم الرقمي يمكنهم استخدام وسائل جديدة لحماية خصوصياتهم، فمن البريد المتخفي، والمتصفحات التي تسمح بالتجول دون كشف الهوية عبر الانترنت، وحتى برمجيات التشفير والتي تحمي البريد الالكتروني والتراسل عبر الشبكة، وما بينهما من وسائل، يمكن للمستخدم توظيف التقنية ذاتها لتعزيز الخصوصية، ومع ذلك فالتقنية ذاتها وسياسات توظيفها في كثير من الأحيان لا تزال تواجه البوصلة نحو المخاطر الحقيقية التي تهدد الخصوصية فمثلا نجد بعض المنتجات، كما في معالج (انتيل بنتيوم 3) يسهل تتبع الأفراد عبر الويب والوصول إليهم، ونجد المجلس الفدرالي الأمريكي المشرف غلى البنوك الأمريكية، يطلب من البنوك معرفة زبائنها، وطبعا هي إستراتيجية مصرفية صحيحة لخدمة العمل المصرفي، ولكنها في الوقت ذاته فتحت الشهية أمام توظيف تقنيات التتبع والرقابة وجمع البيانات عن العملاء.

إن تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في حقل الحماية تعرف بأنها معايير أنظمة تقنيات الاتصالات والمعلومات المتكاملة التي تحمي الخصوصية عن طريق إزالة أو تخفيض البيانات الشخصية، أو عن طريق الحماية من عمليات معالجة البيانات الشخصية غير الضرورية أو غير المرغوب بها دون التأثير على كفاءة أداء نظام البيانات.

ومختلف الوثائق الدولية والإقليمية وكذا القوانين الوطنية تتطلب من جهات المعالجة أن تعتمد وسائل حماية تقنية ملائمة لحماية عمليات معالجة البيانات الشخصية، ولو أخذنا مثالا فالأمر التشريعي الأوروبي لعام 1995 لحماية معالجة البيانات الشخصية وتدفقها عبر الحدود(التشريع الأوروبي 95/46) فإننا نجد أن المادة 17 منه تتطلب من جهات المعالجة أن تطبيق معايير تقنية وتنظيمية لحماية البيانات وخاصة في مرحلة تبادلها عبر الشبكات[12] .

ولعل انسب مثال في هذه الحالة هو ما طبق في المملكة العربية السعودية، حيث قامت جمعية حماية المستهلك بالمملكة بتدشين مشروع التصديق الرقمي وتقنيات مكافحة الغش التجاري وحماية المستهلك، بالتعاون مع شركة الفضاء التقني القابضة المتخصّصة في مجال توفير برامج وحلول التعاملات الإلكترونية، وبشراكة إستراتيجية مع شركة زين، بإشراف مباشر من صاحب السمو الملكي الأمير مُحَمَّد بن سعود بن نايف بن عبدالعزيز المشرف العام والرئيس الفخري للجمعية.

وقال رئيس الجمعية الدكتور ناصر آل تويم: المشروع دشن لتوفير بيئة متكاملة من التقنيات والاتصالات والأجهزة والتطبيقات الآمنة والموظفين، التي لا يمكن لأي منظمة توفيرها بمفردها، نظراً لحجم الاستثمارات الهائلة المؤسسة لهذه البيئة المتكاملة.

وأضاف أن المشروع يوفر تقنيات وخدمات التصديق الرقمي للشركات والمؤسسات الصناعية والتجارية والسلع في المملكة لتمكنها من تسجيل سلعها بتعريف رقمي موحد، لتصبح المنتجات المعروضة للبيع مسجلة وأصلية غير مقلدة، واتخاذ الإجراءات اللازمة للمنتجات المقلدة لحظياً بواسطة أجهزة الهواتف الذكية المصنعة لهذا الغرض، بالتنسيق مع الجهات الرقابية المختصة ذات العلاقة، بالإضافة إلى تسجيل أسماء وعناوين القطاعات التجارية ومقدمي الخدمة في دليل الأعمال التجارية الشامل في المملكة على موقع الجمعية، بالتصديق الرقمي الذي يُمكّن مفتشي الجمعية والجهات الرسمية ذات العلاقة من التحقق رقمياً منها، وإشراكهم في دعم البرنامج من خلال تقديم خصومات فورية ودورية لأعضاء جمعية حماية المستهلك وتسجيل الراغبين من المستهلكين في برنامج عضوية حماية المستهلك بالتصديق الرقمي والاستفادة من خدمات التحقق من سلامة المنتج من التقليد لحظياً، ومزايا العضوية، وتمكين نشر آراء المستهلك والتقارير المهمة للمستهلك ونشر وعي تقديم أفضل السلع والخدمات، وتقييم أعضاء البرنامج للمنتجات والخدمات التجارية، للرقي بمستوى الخدمات المقدمة من خلال التقييم الصادق.

2- آليات الحماية القانونية:

مع ظهور جرائم الانترنت، وعدم استطاعة القوانين العقابية التقليدية مواجهتها سعت معظم دول العالم لاسيما المتقدمة منها إلى سن التشريعات والقوانين لمواجهة هذه الجرائم، وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي انتبهت لهذه المشكلات وحاولت علاجها من خلال سن التشريعات ابتداء من 10 أكتوبر 1984، حيث أصدر الكونغرس الأمريكي، قانونا يسمى بالتحايل المعلوماتي، وفي سنة 1985 تم إصدار قانونين متخصصين لجرائم المعلوماتية، قانون الغش والتعسف الذي تناول الجرائم الخاصة على الأنظمة المعلوماتية للحكومة الفيدرالية، وقانون سرية المخابرات الالكترونية في 8 فيفري 1996، ناهيك عن قانون الاتصالات الذي تضمن نصوصا خاصة تهدف إلى تقييد حرية القصر في الدخول للمواقع الالكترونية قصد الإطلاع على الصور والأفلام المخلة بالآداب العامة المنتشرة على شبكة الانترنت، ولم يقف المشرع الأمريكي عند هذا الحد، حيث تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية هي أول دول العالم التي أعطت عناية فائقة لمكافحة الجرائم المعلوماتية.

أما على مستوى الاتحاد الأوروبي، فقد حرص المجلس الأوروبي للتصدي للاستخدام غير المشروع لشبكات المعلومات تجلى ذلك، في اتفاقية بودبست الموقعة في 23 نوفمبر 2001 المتعلقة بالإجرام المعلوماتي، حيث تعد فرنسا من بين الدول التي تنبهت لهذه المشكلة، فحاولت علاجها من خلال سن التشريعات وكان ذلك ابتداء من 6 جانفي 1978، إذ أصدرت قانون يسمى المعلومات و الحقوق الشخصية ليعقبه صدور مرسوم في 25 /1981/12 يوحد بعض المخالفات المرتبطة بمجال المعلوماتية لتصدر في عام 1988 قانون لحماية نظم المعالجات الآلية للبيانات، كما أصدرت قانونا جديدا عدل بعض أحكام قانون عام 1988 وذلك في سنة 1994، حيث أدمج هذا القانون في قانون العقوبات الفرنسي وأصبح يشكل بابا جديدا هو الباب الثاني من الكتاب الثاني من القسم الثاني ليعالج بعض الجرائم المعلوماتية. أما في الوطن العربي، فقد بدأت الدول فيه تتحرك

لمواجهة الجرائم الناشئة عن استخدام شبكة الانترنيت بسن قوانين خاصة بذلك، أو بتعديل، أو إضافة مواد لقوانينها العقابية القائمة.

ومن الدول العربية التي تصدت إلى هذه الظاهرة سلطنة عمان وذلك بإصدار المرسوم رقم 2001/72، تضمن تعديل بعض أحكام قانون العقوبات ومنها جرائم الالتقاط غير المشروع للمعلومات أو البيانات، الدخول غير المشروع على أنظمة الحاسب الآلي، التجسس و التنصت على البيانات و المعلومات، انتهاك خصوصيات الغير أو التعدي على حقوقهم في الاحتفاظ بأسرارهم وتزوير بيانات وثائق مبرمجة أيا كان شكلها ، وإتلاف وتغيير ومحو البيانات و المعلومات، التعدي على برامج الحاسب الآلي، نشر واستخدام برامج الحاسب الآلي بما يشكل انتهاك لقوانين حقوق الملكية أو الأسرار التجارية.[13]

إضافة إلى القانون العماني، فقد صدر قانون التجارة و المعلومات الالكترونية في تونس سنة 2000، وكذلك قانون التجارة و المعلومات الالكترونية في إمارة دبي عام 2002. كما نشير إلى أن المشرع الجزائري قد تصدى لبعض جرائم المعلوماتية بموجب قانون 15/04 .

ومهما يكن، فإن العناية بحماية المستهلك على كثرة نشاطها وتقدمها في الدول الغربية، تكاد تكون منعدمة في الوطن العربي، إذ كل ما حظيت به هذه الحماية في هذه الدول، أنها أصبحت تسن بعض القوانين لمواجهة الجرائم المترتبة عن استعمال شبكة الانترنيت بعدما أصبحت النصوص القانونية التقليدية غير قادرة على الوقوف إمامها. الأمر، الذي نرى معه ضرورة تدخل المشرع العربي بشكل أكثر جدية و مسؤولية لمواكبة التطورات الجارية في مجال حماية المستهلك في الدول المتقدمة.

ونحن على بداية الألفية الثالثة، لابد وان نؤشر بأن القرن الماضي، كان حقبة شديدة في الثراء العلمي والخصوبة المعرفية، وانه كان قرن العلوم بحق. ومن ابرز انتاجاته العلمية المفاهيم والأدوات التي حققت ثورة المعلومات، التي مهدت الطريق إلى عصر جديد هو عصر المعلوماتية، ولكل عصر من عصور التحول في المعرفة الإنسانية، مفاهيمه وتأثيراته الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وكذلك القانونية.

ولقد صاحب هذا التطور تزايدا ملحوظا في الاعتماد على نظم المعلومات والتكنولوجيا القائمة على الحاسوب والبرامج التشغيلية والتطبيقية التي أتيحت للاستعمال بين الأفراد العاديين على مستوى معظم دول العالم المتقدم، وبعض الدول النامية لأداء الخدمات المتطلبة والتي لم تتوافر إلا من خلال البرامج المتطورة كوسائل رئيسة، ولن تستمر مسيرة هذا التقدم الكبير إلا بتوفير الحماية القانونية لها، حفاظاً على الجهد المبذول مالياً وفكرياً في إعداد هذه البرامج وإنتاجها للإفادة والاستفادة من ثمارها، بلا إفراط أو تفريط، في الحفاظ على الحقوق المتعلقة بها، وكان من الطبيعي أن يصحب هذا التطور العلمي ارتكاب بعض أنماط الجرائم التقليدية أو المستحدثة اعتمادا على هذا التطور ولذلك فأننا نصبح بحاجة ماسة إلى وضع نظام تشريعي يؤمن حمايتها من أي تهديد.[14]

وبالفعل كان القانون الفرنسي من أوائل القوانين التي اعترفت بابتكار برامج الحاسوب الالكترونية ومن ثمَ أسبغت عليها حماية حق المؤلف بموجب قانون 3/تموز/1985 وقانون 23/أيلول/1985 لقد أصبحت برمجيات الحاسوب، وما ينشأ عنها من نظم

معلوماتية، حقيقة علمية وعملية فرضت نفسها على كافة أوجه النشاط المعاصرة، واعتمدت عليها معظم هذه النشاطات اعتماداً كلياً لاغني عنه، ومن ثم نشأت الضرورة الحتمية لوجود تنظيم قانوني متكامل لهذه النظم والبرامج المعلوماتية، يغطي مختلف جوانبها، و يرسم حدودها و يحدث صور المسؤولية المتعلقة بها، ويبين طرق مواجهة هذه المسئولية ووسائل الحماية المقررة لها.

رابعا– الجهود الدولية لحماية المستهلك من مخاطر الاتصالات الرقمية:

بغرض الوقوف على الجهود الدولية في مجابهة ظاهرة الإجرام الالكتروني يمكن القول بأن بعض الاتفاقيات الدولية لا تزال تتخذ كمرجع لصياغة النصوص المتعلقة بوضع إطار القانوني لحماية النظام المعلوماتي بشكل عام والتجارة الالكترونية ومنها الاتفاقية المتعلقة بالتجارة GATT الاتفاقية العامة للتعويضات والتجارة، والتي تم إقرارها في 1947/10/30 بعد الحرب العالمية الثانية، نتيجة لما لمسه الحلفاء من الكساد الاقتصادي،وقد تم التوقيع النهائي على الوثيقة الختامية المتضمنة لنتائج جولة اورغواي للمفاوضات التجارية متعددة الأطراف التي تمت بإنشاء منظمة التجارة العالمية (WTO) والتي ألحقت بها فيما بعد اتفاقيات أخرى ومنها الخاصة بحقوق الملكية الفكرية والمعروفة باتفاقية "التريبس –اتفاقية أوجه التجارة المتعلقة بالملكية الفكرية" في 73 مادة، وهناك اتفاقية برن في 1886/09/09 الخاصة بحقوق المؤلف والتي خضعت لعدة تعديلات كان آخرها تعديل باريس 1971/07/24 و1979/09/28 وقد انضمت إليها الجزائر بتحفظ بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 341/79 في تاريخ 1979/09/13 ويندرج في مضمار اتفاقية باريس الخاصة بحقوق الملكية الصناعية التي أبرمت في 1883/03/20.

ويبدو أن اتفاقية الجات (GATT) لتحرير التجارة والتي تولدت عنها منظمة التجارة العالمية كما أسلفنا و كذا الاتفاقية الخاصة بحقوق الملكية الفكرية المسماة "تريبسtrips " تظلان من أهم الأطر القانونية القائمة كآليات دولية لفرض الحماية القانونية المطلوبة والتي ظلت تدفع في اتجاه خلق ضوابط أخرى إذ تجدر الإشارة إلى معاهدة جنيف الخاصة بقانون العلامات التجارية ولائحتها التنفيذية والتي أبرزتها إلى وجود المنظمة العالمية للملكية الفكرية. ومن المعلوم أنها تملك مركز متخصص في حل النزاعات المتعلقة بالملكية الفكرية، والتي تطرأ بين الأفراد والمنظمات، ومما يجب التنويه به هنا أن هيئة الانترنت المتخصصة بالأسماء والأرقام أو ما يعرف بالحقل أو الدومين أعمدت هذا المركز للتصدي للقضايا والنزاعات المثارة.

ومعلوم أن حقل الدومين يؤدي وظيفة مثل دليل الهاتف يحدد الموقع الالكتروني لشخص ما يستخدم لجهاز الحاسب الآلي ويتم تبادل المعلومات معه دون الاختلاط مع الأصحاب المواقع الأخرى، غير أن اللافت للانتباه أن هذه المواقع أصبحت تستعمل من قبل ما أصبح يصطلح عليه بالإرهاب الالكتروني.

فقد قال منسق الاتحاد الأوروبي لمكافحة الإرهاب "جيل دوكيرشوف" في نقاش في البرلمان الأوروبي في08/4/7 (إن حوالي 5000 موقع على الانترنت تساهم في تشدد وتعصب الشباب في أوروبا وأوصى بدعم اقتراح ألماني بتوكيل شرطة يوربول الأوروبية مهمة مراقبة الانترنت، ونظرا لما يشكله استعمال جهاز الحاسب الآلي من أهمية على حقوق الأفراد وعلى حياتهم الخاصة فان المنظمات الدولية والإقليمية ما فتئت تولي عناية خاصة لهذا الموضوع، فقد تبنت منظمة الولايات المتحدة التوصيات المنبثقة عن المؤتمر الدولي لحقوق الإنسان المنعقد بطهران سنة 1968 ومن أبرزها ما تعلق بالحاسبات الالكترونية كمصادر لتخزين البيانات

الشخصية وما ينجر عنها من مختلف المعاملات وعلى ما يشكله من تهديدات للحياة الخاصة وللحريات الشخصية، وفضلا عن ذلك فان هناك مجهودات أخرى برزت على المستوى الإقليمي والداخلي في الاتجاه المذكور.

ومن ذلك توقيع معاهدة مجلس أوروبا في1980/09/17 والخاصة بحماية المستهلك من مخاطر المعالجة الآلية للبيانات المتصلة بحياة الأفراد وبخصوصياتهم، وقد وضعت للتوقيع في جانفي 1980 وبدأ سيرانها الفعلي في أكتوبر 1985، ويضاف إلى ذلك ما أصدره البرلمان الأوروبي من قرارات نذكر منها قرار مارس 1982 الخاص بحماية المستهلك اتجاه التطورات التقنية في إطار المعالجة المعلوماتية.

ويمكن إبراز الإطار القانوني في حماية برامج الحاسوب الآلي وبنوك المعلومات ضمن اتفاقية برن لسنة 1971، وكذا الاتفاقية المتعلقة بالجوانب المتصلة بالتجارة من حقوق الملكية الفكرية المسماة بتريبس كأهم محور وكذلك المعاهدة الخاصة بالمنظمة العالمية للملكية الفكرية الوايبو حول حقوق المؤلف وحقوق المجاورة والتي مرت بمراحل أو في اتفاقية باريس لحماية الملكية الصناعية التي أبرمت في 1883/03/20 وعدلت بتاريخ 1900 ببروكسل و1911 بواشنطن و1934 بلندن ثم في استكهولم سنه 1967، كذلك نسجل أيضا هنا انه وعلى المستوى العربي اصدر المركز العربي للتنمية الصناعية للدول العربية (ايديكاس) سنة 1975 قانون العلامات التجارية الموحد يحتوي على 45 مادة، وبهذا الصدد تجدر الإشارة إلى أهمية المؤتمر الأول للجريمة الالكترونية الذي عقد بالقاهرة يومي 26 و27 نوفمبر 2007 .

ويبدو أن المجهود الدولي لن يتوقف في هذا المجال وعقد مؤتمر سادس برعاية الولايات المتحدة بلندن بتاريخ 05و06 مارس 2008 وكان موضوعه مكافحة الجرائم الالكترونية وامن المعلومات ولمواجهة خطر الداهم، عمد الرئيس الأمريكي السابق بيل كلينتون خلال سنة1996 بتشكيل لجنة حماية المنشآت الخاصة بالتنمية الحساسة، ويتعين التذكير هنا على سبيل المثال أن الاقتصاد الأمريكي تكبد خسارة تصل إلى 250 مليار دولار سنويا تسببه الجريمة الالكترونية والظاهر أن دول العالم أدركت هذا الخطر لذلك سارعت إلى تطوير المنظومة القانونية لمواكبة التطوير التقني.

خاتمة:

وفي خلاصة القول نرى أن موضوع حماية المستهلك الالكتروني يحظى باهتمام متزايد سواء على المستوى المحلي أو العالمي، لما يمثله هذا الموضوع من حساسية بالنسبة لقطاعات اجتماعية واسعة(اقتصاد، قانون، إدارة، ....)؛ كما أن هذا الاهتمام يعكس من جهة أخرى حجم التحديات الراهنة التي تواجه المجتمعات- خاصة العربية منها- بفعل الانفتاح الاقتصادي المتعاظم، والتدفق الإعلامي والمعلوماتي الكبير.

كما أن المخاطر التي يتعرض لها المستهلك عن طريق الاتصالات الرقمية قد يكون مصدرها التاجر الذي يمثل الطرف الآخر في العلاقة التعاقدية الذي كثيرا ما يتسم سلوكه بالغش و التحايل من قبل المستهلك، كما قد يقع الخطر من الغير، كما في حالة اختراق الشبكات الإلكترونية المنجزة، حيث يتم سرقة المعلومات وإعادة استخدامها على نحو يضر بالمستهلك، الأمر الذي يتطلب حماية المعاملات الإلكترونية، فضلا عن أن الدعاية والإعلان في نطاق التعامل المستهلك مع وسائل الحديثة للاتصالات الرقمية بصفة خاصة قد يلعب دورا عظيما في إيقاع المستهلك في غلط يدفعه إلى التورط في الاحتيال والغش، خاصة إذا ما

أخذنا في الاعتبار قوة شبكة الانترنت من حيث الانتشار، التأثير، الدعاية، الإعلان والقدرة على النفاذ بسرعة وسهولة للمستهلك حتى أصبح يشعر أنه محاصر في مسكنه وعمله، ليكتشف بعد فوات الآوان أنه ضحية لمؤامرتين،الأولى من وسائل الاتصالات الرقمية، والثانية من قبل التاجر أو المنتج صاحب السلعة التي يسوقها عن طريق الانترنيت، كل ذلك يستوجب حماية المستهلك الإلكتروني من الغش والتحايل الذي يتعرض لها من خلال تعاملاته بهذا النوع من الوسائل الشائعة.

التوصيات والمقترحات:

من خلال هذه الدراسة نقترح بعض التوصيات كما يلي:

- ✓ مراقبة جرائم الفضاء الرقمي المعلوماتي عن طريق إنشاء منظمات متخصصة في رصد البيانات والأدلة الجنائية.
- ✓ تطوير منظومة قانونية لمواكبة التطوير التقني من خلال سن بعض القوانين والتشريعات لمواجهة الجرائم المترتبة عن استعمال شبكة الانترنيت.
- ✓ إنشاء وتمويل وإدارة آليات تكفل الأمن المعلوماتي.

لذا لابد من تكاتف جهود جميع الأطراف المسؤولة وإبراز دور جمعيات وهيئات حماية المستهلكين خلال الحملات الاجتماعية ودور الحكومات لسن التشريعات والقوانين لحمايته من هذه المخاطر المهددة لحياته وأمواله.

قائمة المراجع(الهوامش):

[1]– خالد ممدوح ابراهيم، **أمن المستهلك الالكتروني**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008، ص21.

[2]– أحمد السيد طه كردي، **إطار مقترح لحماية حقوق المستهلك من مخاطر التجارة الالكترونية**، كلية التجارة، جامعة بنها، 2011، ص13.

[3]– المستهلك الإلكتروني من الناحية القانونية، شبكة روح القانون العمانية، مقالات قانونية، تم الاطلاع عليه من خلال الرابط:

https://roohalqanon.blogspot.com/2015/08/blog-post.html

تم الاطلاع عليه بتاريخ 2017/08/29

[4]– أحمد ابراهيم عبد الهادي، **إدارة المبيعات وحماية المستهلك**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر،1997، ص192.

[5]– حسن عبد الباسط جميعي، **حماية المستهلك**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1996، ص23.

[6]– فيليب كوتلر، جاري أرمسترونغ، تعريب سرور علي إبراهيم، **أساسيات التسويق**، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، ص 1151

[7] – http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/7.doc

[8]– زكي خليل المساعد، **التسويق في المفهوم الشامل**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997، ص ص(446-447).

[9]– ثامر البكري، التسويق: **أسس ومفاهيم معاصرة**، دار اليازوري العلمية للنشروالتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص237.

[10]– الداوي الشيخ، **تحليل حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي–حالة الجزائر**، ص ص(9-10)، مقال منشور على الرابط:

eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/7.doc

تم الاطلاع عليه بتاريخ 2017/1/09/10

[11]– هيثم حمود الشبلي، **إدارة مخاطر الاحتيال في قطاع الاتصال**، دار صفاء للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص ص(178-198).

[12]– هيثم حمود الشبلي، نفس المرجع السابق.

[13]– مُحَمَّد أمين الرومي، **جرائم الحاسوب والانترنيت**، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003، ص ص(7-8).

[14]– نوار دهام مطر الزبيدي، **الحماية القانونية ضد إساءة استخدام الكومبيوتر**، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 6، السنة الرابعة، 1422هـ، 2001م، ص79.