عنوان المداخلة

المستهلك الإلكتروني، مفهومه وآليات حمايته في ظل الاقتصاد الإسلامي

أ/ أحلام قراوي، باحثة دكتوراه
جامعة فرحات عباس سطيف 01
Email: mayare7@hotmail.fr

أ/ السعيد معطوب، باحث دكتوراه
جامعة فرحات عباس سطيف 01
Email: m.saidtrainer@gmail.com

ملخص باللغة العربية:

في العصر الرقمي الذي انتشرت فيه الانترنت و شاعت فيه التجارة الإلكترونية، أصبح للمستهلك العديد من المزايا الالكترونية، من إبرام العقود لشراء السلع والخدمات في صورة رقمية أو افتراضية، وفرت الوقت والانتظار على هذا المستهلك، كل هذه المزايا حملت معها مخاطر كبيرة تنطوي على العملية التعاقدية الاستهلاكية في جميع مراحلها، مما دعت الحاجة إلى حماية المستهلك الإلكتروني كضرورة ملحة، فسعت الدول من أجل توفير ذلك بسن قوانين وتشريعات متعلقة بالمعاملات التجارية.

وعلى غرار ذلك كان للفكر الاقتصادي الإسلامي فضل السبق في التنظير لجوانب المعاملات الاقتصادية ولم يهمل موضوع حماية المستهلك الإلكتروني كونه الطرف الضعيف في حلقة المعاملات التجارية، فوضع عدة آليات تسمح بوقاية هذا المستهلك وحمايته وتعزيز الثقة والشفافية في مثل هذه التعاملات .

– **الكلمات المفتاحية:** المستهلك الإلكتروني، الاقتصاد الإسلامي، حماية المستهلك الإلكتروني، الإعلام الإلكتروني.

Résumé :

À l'ère du numérique lorsque l'Internet s'est propagé de façon le commerce électronique est devenu courante, qui ont fourni de nombreux avantages électronique au consommateur en concluant des contrats pour l'achat de biens et de services sous forme numérique Ou hypothétique, économise du temps et d'attente sur ce consommateur, tous ces avantages ont emporté avec elle des risques importants impliquant le processus de contrats de consommation à tous les stades, qui a demandé la nécessité de la protection des consommateurs comme une nécessité urgente, et les États ont cherché à fournir ce en adoptant lois et législations relatives aux transactions commerciales.

Dans le même ordre d'idées, la pensée économique islamique avait été préférée dans la théorisation des aspects des transactions économiques, et la question de la protection des consommateurs électroniques n'avait pas été négligée comme étant partie faible dans le cycle des transactions commerciales, il a met plusieurs mécanismes qui permet pour protéger ce consommateur et renforcer la confiance et la transparence dans ces relations.

- **Mot clés** : consommateur électronique, économie islamique, protection du Consommateur électronique, medias électroniques.

مقدمة:

مثل التطور التقني واقعا علميا يأتي كل لحظة بالجديد، حققت معه بذلك التجارة الإلكترونية طفرة لم يسبق لها نظير، بعدما وصلت شبكة الانترنت إلى كل بيت، شركة ومكتب، قاد كل هذا إلى تحسين الروابط الإلكترونية بهدف الحصول على أفضل أداء للممارسات التجارية الإلكترونية.

وباعتبار العقد الإلكتروني أهم وسيلة من وسائل التجارة الإلكترونية، وهو عقد لا يختلف عن العقد التقليدي إلا في استخدامه للآليات الإلكترونية التي توفر له العديد من المزايا، من تقليص للوقت والجهد، وهذا على حساب دعاية مبالغ فيها سلع وخدمات لا يتمكن من معاينتها عن قرب، وانتشار قلة الثقة، وفي سبيل الحد من هذه المخاطر وتوفير الحماية لهذا الطرف الضعيف تم سن العديد من التشريعات، وكان للشريعة الإسلامية السبق في ذلك من خلال وضع العديد من الوسائل والآليات لتوفير تلك الحماية، ومنه فالسؤال الذي تحاول هذه المداخلة الإجابة عليه يمكن صياغته كالتالي: كيف يمكن للفقه الاقتصادي الإسلامي أن يوفر الحماية للمستهلك الإلكتروني ؟

وللإجابة على هذا السؤال سيتم التركيز في هذه المداخلة على الآليات التي توفر الحماية للمستهلك الإلكتروني في ظل الاقتصاد الإسلامي.

1. المستهلك الإلكتروني، مفهومه:

إن تحديد مفهوم المستهلك الإلكتروني يتطلب في بادئ الأمر الأخذ بتعريف المستهلك بشكل عام، باعتباره مفهوم مستحدث لا يختلف عن هذا الأخير، فكلاهما يتمتعان بنفس الحقوق، متباينان في الوسيلة الالكترونية التي يستخدمها المستهلك الالكتروني مقارنة بالمستهلك التقليدي، إضافة إلى القواعد الخاصة بخصوصية التعاقد الإلكتروني، وفي ظل هذا تبنى كل من الفقه الإسلامي، القانون وعلم الاقتصاد العديد من التعاريف يمكن تقديم أهمها فيما يلي:

لغة يعود أصل كلمة الاستهلاك Consommation المشتق منها لفظ المستهلك Consommateur إلى اللغة اللاتينية حيث يعبر عنها بلفظ Consommare، ومعناه الاستعمال إلى غاية الإتلاف أو الإنهاء، ومن الصحيح قول أكمل، أتم وأنهى ترجمة لكلمة Achever الفرنسية، وليس دمر وخرب، حسب ما تعنيه كلمة Détruire[1]، أما في اللغة العربية فإن مصدر اللفظ يشتق من كلمة هلك، فيقال استهلك المال أي أنفقه وأنفذه[2]، والمعنى أنه من يقوم بعملية الاستهلاك لإشباع حاجياته ضرورية.

ويعرف المستهلك **اصطلاحا** على أنه الفرد الذي لديه القدرة على شراء السلع والخدمات من أجل استهلاكها، تلبية لاحتياجاته ورغباته الشخصية أو العائلية[3]. كما يعرف **الفقه الإسلامي** المستهلك بأنه الشخص الذي يتعاقد من أجل الحصول على ما يلزمه من سلع وخدمات لاستخدامها في غير مجال نشاطه المهني، أي لاستخدامها في مجال منبت الصلة عن هذا النشاط، ويكون هذا بتوافر ثلاث شروط فيمن يكسب هذه صفة وهي[4]:

- أن يكون من الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون السلع والخدمات؛

- أن يكون محل الاستهلاك هو السلع والخدمات؛
- أن يكون الغرض من الحصول على السلعة أو الخدمة لأغراض شخصية أو عائلة وليس لأغراض تجارية.

أما **القانون الجزائري** فيعرف المستهلك في القانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009، والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به[5]. أما **التعريف الاقتصادي** للمستهلك فهو كل فرد يشتري سلعا أو خدمات لاستعماله الشخصي وليس من أجل التصنيع، وقيل بأنه الشخص الذي يحوز ملكية السلعة[6].

من التعاريف السابقة يمكن القول أن المستهلك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم بالعمليات الاستهلاكية فيشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها، لأغراض غير متعلقة مباشرة بنشاطه المهني بغية إشباع حاجاته، وبناءا على ذلك يمكن تعريف **المستهلك الإلكتروني** بأنه هو" الشخص الطبيعي أو المعنوي، الذي يتزود بالسلع أو الخدمات أيا كان نوعها، ويستلمها ماديا أو حكميا، بمقابل أو بدون مقابل، لإشباع حاجاته الشخصية، العائلية الخاصة أو العامة، مادام أنها لا تتعلق بأعمال مهنته، عبر الشبكة العالمية الانترنت[7].

وقد عرف **الفقه الإسلامي** المستهلك الإلكتروني بأنه "من يقوم بشراء السلع أو المنافع للاستخدام الشخصي لا لغرض البيع ويتم عن بعد بطريقة الكترونية وفق الضوابط الشرعية "[8].

مما سبق يمكن أن نعرف المستهلك الإلكتروني بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بإبرام العقود الالكترونية المختلفة سعيا منه الحصول على سلعة أو خدمة أو معلومة أو برنامجا إلكترونيا أو مادة يتم تحميلها إلكترونيا بواسطة جهاز إلكتروني مرتبط بشبكة الانترنت، من أجل إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية دون أن يقصد من ذلك إعادة تسويقها ودون أن تتوافر له الخبرة الفنية لمعالجة هذه الأشياء وإصلاحها.

2. حماية المستهلك الالكتروني:

تعد حماية المستهلك الإلكتروني فلسفة وتوجها عاما تسعى كل دول العالم تحقيقه، خاصة عندما شاع صيت مستخدمي الانترنت في العالم، وأصبح وسيلة يتم بواسطتها اقتناء السلع والخدمات، هذا ما جعل المستهلك حائرا أمام غش وفساد مستفحل وإعلام متطور وخادع، وجب حمايته لحفظ حقوقه في مواجهة للمهني الطرف القوي الذي يملي شروطه عليه، فالواجب إذن حماية المستهلك الالكتروني عبر مراحل العقد الالكتروني، باعتبارها أكثر المراحل وجوبا للحماية، وهذا ما يجعلنا بداية القيام بتقديم مفهوم للعقد الالكتروني،خصائصه، أركانه وأهم ومراحله.

يعرف **العقد الالكتروني** بأنه" عبارة عن اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد وذلك بوسيلة قد تكون مسموعة ومرئية بفضل التفاعل بين الموجب والقابل، ويتبين من ذلك أن العقد الالكتروني ينتمي إلى زمرة العقود التي اصطلح القانونيون على إعتبارها عقودا تبرم عن بعد"[9]. وقد نصت المادة 2 من التوجيه رقم 97-07 الصادر في

20ماي 1997 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمتعلق بالتعاقد عن بعد وحماية المستهلكين في هذا المجال، بأنه يقصد بالتعاقد عن بعد "كل عقد يتعلق بالبضائع أو الخدمات أبرم بين مورد ومستهلك في نطاق نظام بيع أو تقديم الخدمات عن بعد، نظمه المورد الذي يستخدم لهذا العقد تقنية أو أكثر للاتصال عن بعد لإبرام العقد أو تنفيذه"[10]. أما بما يتعلق بالقانون الجزائري فقد حاول وضع تعريف للعقد الالكتروني باعتباره عقدا عن بعد، من خلال المدة 412 مكرر01 والتي قضت بما يلي: "يعتبر بيعا عن بعد كل عملية بيع تبرم دون حضور مادي للأطراف في زمان واحد وفي نفس المكان، بين مشتري مستهلك وبائع مهني بواسطة تقنية اتصال عن بعد أو أكثر دون سواها"[11].

مما سبق يمك تعريف العقد الالكتروني على أنه كل عقد يتم إبرامه أو تنفيذه كليا أو جزئيا بواسطة وسيلة او أكثر من وسائل الاتصال الحديثة. ويتميز العقد الالكتروني بعدة خصائص أهمها ما يلي[12]:

- عدم وجود علاقة مباشرة بين أطراف العقد، فالعقد الالكتروني يتميز عن باقي العقود بأنه عقد مبرم عن بعد.
- وجود الوسيط الالكتروني، لقد كان وجود مجلس انعقاد العقد من الأمور المسلم بها وذلك قبل انتشار الوسائط الالكترونية، ولكن مع وجود طرفي العقد أمام شبكة الانترنت للتفاوض على العقد وبنوده، أصبح جمع أطراف العقد بصورة إلكترونية.
- السرعة في إنجاز الأعمال على شبكة الانترنت تعد إحدى المميزات الأساسية التي عملت على انتشار التعاقد الكترونيا بل وإنجاز كافة المعاملات التجارية وغير التجارية الأخرى.
- يتصف العقد الالكتروني غالبا بالطابع التجاري الاستهلاكي، ولذلك يطلق عليه عقد التجارة الالكترونية.
- العقد الالكتروني غالبا يتسم بالطابع الدولي، ذلك لأن الطابع العالمي لشبكة الانترنت جعل معظم دول العالم في حالة اتصال دائم يسهل العقد بين طرف في دولة والطرف الآخر في دولة أخرى.
- من حيث الوفاء، فقد حلت وسائل الدفع الالكترونية في التعاقد الالكتروني محل النقود العادية.
- من حيث الإثبات، فالعقد الالكتروني يتم إثباته عبر المستند الالكتروني والتوقيع الالكتروني.
- تنفيذ العقد الالكتروني يتميز عن العقد التقليدي بأنه يمكن أن يبرم وينفذ عبر الانترنت دون الحاجة إلى الوجود المادي الخارجي.
- العقد الالكتروني عقد مقترن بحق العدول.

وللعقد الالكتروني ثلاثة أركان تتمثل فيما يلي[13]:

✓ **الأهلية:**

يمكن القول أن عارض السلع أو الخدمات تتوافر فيه أهلية التعاقد، سواء كان شخصا طبيعيا أو شخصا معنويا، لضرورة حصوله مسبقا على ترخيص بممارسة التجارة، أما من يستقبل السلع أو الخدمات فقد تتوافر فيه أهلية التعاقد، وقد يكون ناقص

الأهلية أو لا أهلية له بشكل تام، فيؤدي إلى الإخلال بعملية التبادل، وللتغلب على هذه المشكلة أوجب إدخال بطاقة الائتمان والتأكد من فاعليتها قبل إبرام التعاقد، وهذه البطاقة لا تمنح إلا لمن تتوافر فيه أهلية التعاقد.

✓ **الصيغة:**

تتكون صيغة العقد من الإيجاب والقبول، فالإيجاب هو التعبير الصادر من أحد المتعاقدين والموجه إلى المتعاقد الآخر بقصد إنشاء الصرف، وعليه يكون النشر والإعلان وبيان الأسعار الجاري التعامل بها ونحو ذلك مجرد دعوة للتفاوض، أما عرض السلع مع بيان ثمنها فإنه يعتبر إيجابا، ويمكن أن يظهر الإيجاب على شبكة الانترنت عبر شبكة المواقع، المحادثة والمشاهدة معا عبر الانترنت.

✓ **المحل:**

ويراد بمحل العقد أو موضوعه ما وقع عليه التعاقد، ففي التعاقد الالكتروني جرى وضع مواصفات دقيقة للسلع المعروضة لعرضها بوضوح على شاشات التلفزيون في قنوات متخصصة أو على صفحات المجلات تتضمن الثمن وما يهم المستهلك لهذه السلعة.

ويمر العقد الالكتروني بثلاث مراحل، مرحلة عقد التفاوض الالكتروني، عقد بمقتضاه يتعهد طرفاه ببدء التفاوض أو متابعته أو تنظيم سير المفاوضات، بغرض التوصل إلى إبرام عقد في المستقبل، ويتم عبر شبكات الاتصالات والمعلومات ومن أشهرها الانترنت، وعن طريق تبادل الرسائل الالكترونية باستخدام البريد الالكتروني، أو من خلال كاميرات الفيديو المتصلة بشبكات الاتصالات الدولية أو المحادثة عبر الانترنت[14]، ثم تأتي مرحلة إبرام العقد، فهي مرحلة لا تختلف عن إبرام العقد العادي إلا في الوسيلة، فينعقد بتلاقي الإيجاب والقبول بفضل التواصل بين المتعاقدين بوسيلة مرئية مسموعة عبر شبكة دولية مفتوحة الاتصال عن بعد مثل الانترنت[15]، وأخيرا مرحلة تنفيذ العقد، فعقب انتهاء مرحلة إبرام العقد الالكتروني بعد تطابق الإيجاب مع القبول، ينتقل طرفي العقد إلى المرحلة الحاسمة وهي مرحلة تنفيذ العقد، حيث يلتزم كل طرف بالوفاء بالالتزامات الناتجة عن العقد وتنفيذها[16].

إن المعنى العام لحماية المستهلك يكمن في حفظ حقوقه في مواجهة المهني وضمان حصوله على تلك الحقوق في كافة المجالات التي يتعامل فيها مع المهني سواء كان منتجا أو موزعا صاحب سلع أو خدمات أو غيرها من الاحتياجات الخاصة بالمستهلك[17]، وقد تم تعريف حماية المستهلك الالكتروني على أنها" الحفاظ على حقوق المستهلك وحمايته من الغش، الاحتيال أو شراء بضائع مغشوشة باستخدام أدوات الويب التي تستطيع الوصول إلى كل مكان وتمارس تأثيرا يتجاوز أحيانا الأدوات التقليدية في الواقع وذلك بعد اتساع مستخدمي الانترنت في العالم"[18].

3. الاقتصاد الإسلامي:

يمثل الاقتصاد الإسلامي تمظهرا صادقا لفلسفة الإسلام الشاملة لكل مناحي الحياة، فالطبيعة الذاتية للاقتصاد الإسلامي والغاية المستهدفة من البحث فيه تختلف تماما عن طبيعة الأنظمة الأخرى، ذلك أن الاقتصاد الإسلامي يستمد أصوله من القرآن والسنة، ويبحث في المناهج الإسلامية التي تحقق العدالة، وهذا ما يميزه بجملة من الخصائص، فهو متطور من حيث نظرياته المستندة على اجتهادات العلماء، وثابت من حيث الأصول والمبادئ العامة. وهذه بعض التعاريف لهذا المفهوم:

عرف الاقتصاد الإسلامي على أنه "مجموعة الأصول العامة الاقتصادية التي نستخرجها من القرآن والسنة والبناء الاقتصادي الذي نقيمه على أساس تلك الأصول بحسب كل بيئة وعصر"[19]. وعرف على أنه " ذلك العلم الذي يبحث في كيفية استخدام الإنسان لما استخلف فيه من أجل سد حاجته وحاجات المجتمع الدنيوية وفقا لمنهج شرعي محدد"[20]. كما عرف بأنه "العلم الذي يبحث في كيفية إدارة واستغلال الموارد الاقتصادية النادرة لإنتاج ما يمكن إنتاجه من السلع والخدمات لإشباع الحاجات الإنسانية التي تتسم بالوفرة والتنوع في ظل إطار معين من القيم الإسلامية والتقاليد والتطلعات الحضارية للمجتمع"[21] وعرف على أنه "علم يعنى بدراسة النشاط الاقتصادي (استهلاك، إنتاج، توزيع، تبادل)، وما ينشأ عن هذا النشاط من ظواهر وعلاقات، في ضوء أحكام المذهب الاقتصادي في الإسلام"[22].

مما سبق يمكن تعريف الاقتصاد الإسلامي أنه مذهب من حيث الأصول، ونظام من حيث التطبيق، وأنه ليس في الإسلام سوى مذهب اقتصادي واحد، وهو تلك الأصول الاقتصادية التي جاءت بها نصوص القرآن والسنة، وإنما في الإسلام تطبيقات أي نظم اقتصادية إسلامية مختلفة، وأن فيه اجتهادات أي نظريات اقتصادية إسلامية متعددة، تختلف باختلاف الأزمنة والأمكنة، فهو إذا ذو وجهين، الأول ثابت وهو المذهب الاقتصادي الإسلامي، والثاني متغير وهو النظام الاقتصادي الإسلامي.

ومثلما لكل اقتصاد خصائصه الأساسية التي يتميز بها عن غيره من الاقتصاديات الأخرى وينفرد بها، فإن للاقتصاد الإسلامي أيضا خصائص يختص بها دون غيره من النظم الاقتصادية الوضعية، أوجزها الباحثون في ما يلي:

- **الاستخلاف**: هذه النظرة الدينية هي الأساس في اعتبار المال وسيلة وليس غاية، وأنه هناك أهداف سامي للتملك، وهذه النظرة ليست من صنع اجتهاد فقهي أو فكر وإنما هي في صميم التشريع السماوي وجاءت به النصوص الصريحة في القرآن والسنة[23].
- **التكامل والشمول**: فالاقتصاد في الإسلام مرتبط بسائر نظمه الدينية والاجتماعية والسياسية، بحيث تكمل هذه النظم بعضها بعضها، لتقدم حلولاً شاملة للحياة[24]، ولهذا لا يمكن أن يدرس الاقتصاد الإسلامي مستقلا عن عقيدة الإسلام وشريعته وأخلاقياته ويبدو ذلك واضحا في قضية الحلال والحرام التي تشغل بال المسلم عندما يقدم على معاملة مالية[25].
- **الارتباط بالقيم الأخلاقية**: فالإسلام يدعو الإنسان إلى اكتساب ماله من حلال، أي من مصادر مشروعة، فالالتزام الحلال واجب في الادخار والتمويل والإنتاج والتوزيع، ويتضح اعتماد الاقتصاد المحكوم بالشريعة على القيم الأخلاقية من النظر إلى دعامتي الاقتصاد (المال والعمل) واستحضار نظرة الإسلام إلى المال على أنه وسيلة لا غاية، وأنه ميدان استخلاف، لا استقلال وانفلات[26]. ومن ملامح الترابط الوثيق بين الشريعة وقيمها الأخلاقية وبين الاقتصاد، منع

المالك من استعمال ماله فيما يضر بالغير أو بالجماعة، وتحريم تنمية المال بالربا، وتحريم الغش والاحتكار، والنهى عن التقتير والتبذير[27].

- **تحقيق التوازن بين مصلحة الفرد ومصلحة الجماعة:** منح الإسلام الفرد، الحق في الملكية، ولكنه وضع على ذلك قيودا بحيث لا يتعارض ذلك مع مصلحة الجماعة،كما يعترف الإسلام بالملكية العامة التي لا يذوب فيها الفرد، ويقدم المصلحة العامة عندما تتعارض مع المصلحة الخاصة، ويعني هذا بلغة العصر أن القطاع العام والقطاع الخاص يسيران جنبا إلى جنب في الاقتصاد الإسلامي وأنهما جناحان يرتفع بهما إلى الازدهار والرفاهية[28].

أما فيما يخص مبادئ الاقتصاد الإسلامي، فهناك العديد من الإسهامات للباحثين والفقهاء التي توجهت نحو تحديدها ويمكن إيجازها في ثلاثة مبادئ أساسية : الحرية، التوازن، العدالة[29].

يتمثل المبدأ الأول في **الحرية الاقتصادية** والذي يعني أن الناس جميعا أحرار في نشاطهم الاقتصادي، يختارون أنواع المهن والصناعات والأعمال التي يرغبون بها، ويتحملون بأنفسهم نتائج قراراتهم واختياراتهم الاقتصادية، كما تكون لهم الحرية التامة في دخول السوق بائعين أو مشترين لما يملكون من عناصر إنتاج يرغبون في مبادلتها. أما المبدأ الثاني فيتمثل في **التوازن**، والذي يظهر بشكل واضح وصريح في الكثير من أوجه سلوك المسلم، كما ترسمه المصادر الإسلامية من قرآن وسنة، مثل الاعتدال، والتوسط والبعد عن الإسراف والبخل الشديد، ونجد أيضا تجليات مبدأ التوازن بالعمل على المعادلة والموازنة فيما بين أشياء مثل الحرية والتنظيم الاجتماعي، والحقوق والواجبات، والحرص على المنفعة الشخصية والغيرية والإيثار، والملكية الفردية والجماعية. وأخيرا يتمثل المبدأ الثالث في **العدالة**، ويعد مفهوم العدالة عميقا جدا في الإسلام وفي قلب الإنسان المسلم، ويتدخل مبدأ العدالة في جميع مراحل النشاط الاقتصادي حسبما يقتضيه النظام الإسلامي، ففي الإنتاج تتطلب العدالة التقييم الملائم لعوامل الإنتاج والتحديد الملائم للإيراد الذي يصل إلى كل عنصر منها، وقد تتطلب العدالة أيضا تطبيق إجراءات معينة لإعادة توزيع الدخل من أجل تقديم نصيب عادل لهؤلاء الذين لم يستطيعوا الحصول عليه من خلال عمليات السوق.

4. آليات حماية المستهلك الإلكتروني في ظل الاقتصاد الإسلامي:

إن أهم ما يمز العقد الالكتروني أنه يتم بين متعاقدين لا يجمعهما مجلس حقيقي، تعاقد يتم بوسائل اتصال تكنولوجية عن بعد، ونظرا لطبيعة هذا العقد، فإنه يجب أن يتمتع المستهلك الالكتروني بحماية خاصة على كامل مراحل هذا العقد، ذلك ابتداء من مرحلتي التفاوض وإبرام العقد، إلى غاية مرحلة تنفيذه، وعلى غرار ذلك عنيت شريعتنا الإسلامية ومنذ أكثر من 14ق بدراسة مظاهر التدخل لحماية هذا الطرف الضعيف، بوضع آليات لحماية المستهلك بشكل عام والمستهلك الالكتروني بشكل خاص وهذا تفصيل لأهم هذه الآليات:

☒ **تحريم الربا:** إن تحريم الإسلام للربا ثابت بالقرآن والسنة والإجماع والمعقول، ومما ورد في القرآن الكريم بشأن تحريم الربا قوله تعالى: " **وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا**"[30]، فتحريمها بسبب الأضرار الناجمة عنها، فهي سبب في غلاء الأسعار السلعية والذي سيتحمل تكلفة ذلك هو المستهلك الالكتروني، كما أن الربا سبب رئيس لحصول التضخم، وأن إيداع الأموال في البنوك الالكترونية مقابل فوائد ربوية يؤثر على المشاريع التنموية وإعاقة حركة التنمية، جراء اكتناز الأموال، وهذا ما يؤدي إلى

ارتفاع الأسعار، لهذا وجب توسيع قاعدة البنوك الالكترونية الإسلامية، و بهذا نستطيع الوصول إلى وجه بديل للربا نحمي من خلاله المستهلك الالكتروني الإسلامي[31].

☒ **تحريم الاحتكار**: إذا كان للربا أضرار فإن الاحتكار لا يقل درجة عن الربا من حيث الضر على المستهلك الالكتروني، وما ورد في الحديث عن أبي هريرة قال ﷺ **"من احتكر يريد أن يتغالى بها على المسلمين فهو خاطئ وقد برئت منه ذمة الله"** فالاحتكار يعني عدم إمكانية تلبية إشباع احتياجات المستهلكين الالكترونيين بالدرجة المطلوبة والممكنة اقتصاديا، لذا وجب حمايتهم بتشجيع المنافسة البناءة الخيرة[32].

☒ **وضع نظام الحسبة** : فإذا كان جماع الدين هو أمر ونهي، فقد أوجب الله تعالى على كل مسلم أن يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر حسب قدرته وعلمه[33]، قال الله تعالى: **"وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ"**[34]، فنظام الحسبة يقوم على منع المحرمات في كل جوانب الحياة ومنها المعاملات المالية والتجارية ، والإشراف العام على الأسواق وأصحاب الحرف والصناعات، ومتابعة مدى التزامهم بمقاييس الجودة في إنتاجهم، بالتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص من وزارات ومؤسسات وغيرها، حتى يتمكن أفراد المجتمع من القيام بواجب الخلافة في الأرض وعمرانها وتعطيل المفاسد.

☒ **وضع نظام الخيارات** : فالخيار هو أن يكون لأحد العاقدين أو لكليهما الحق في تخير أحد الأمرين إما إمضاء العقد الإلكتروني وتنفيذه، أو فسخه ورفعه من الأساس، وهذا لضمان رضاهما وحفظا لمصلحتهما، والرفق بهما لدفع الضرر الذي ربما يحصل، وللخيار أنواع عديدة تمثلت في خيار الشرط ، خيار الرؤية، خيار العيب، خيار التعيين، خيار النقد، خيار المجلس وخيار التدليس، تمنحه هذه الخيارات معاينة السلع والتأكد من مواصفاتها، كما تدفع الغبن والخديعة، كما تقوم بحماية الأموال من العبث والإهدار[35].

☒ **الامتناع عن استخدام التعاقدات الالكترونية غير المشروعة(مشروعية محل البيع)**: لقد فرضت الشريعة الإسلامية الرقابة على مشروعية المحل والابتعاد عن التعاملات المشبوهة التي تهدد كيان المجتمع، و يراد بمحل العقد أو موضوعه ما وقع عليه التعاقد، ففي التعاقد الإلكتروني جرى العمل على أن يضع الموجب مواصفات دقيقة للسلع المعروضة لديه، لأن هذا الوصف يرفع عن السلعة الجهالة الفاحشة، ويثبت للمستهلك خيار الرؤية، ولا يجيز المشرع الإسلامي التعامل في الأشياء المحرمة، كالميتة، والخمر، والخنزير، كما لا يجيز التعاقد على خدمات محظورة، كألعاب القمار، أو مشاهدة البرامج الإباحية ونحوها[36]، ويشترط الفقهاء أن يكون الثمن معينا بنوعه، ومقداره، ويغلب على التعاقد الإلكتروني تحديد الثمن ببيان نوع العملة ومقدارها، إلا أن دفع الثمن يتم عن طريق بطاقة الائتمان، أو الدفع الإلكتروني، أو الحوالة الإلكترونية، وهنا يجب التنبيه إلى أن بعض المعاملات تتطلب أوضاعا خاصة كي تعتبر صحيحة شرع، فعقد السلم يشترط لصحته تعجيل رأس المال، وعقد الصرف يشترط لصحته القبض الفوري[37].

☒ **ضمان العيوب الخفية** : ينشئ عقد البيع، سواء في التعاقد التقليدي أو الالكتروني التزاما على البائع بضمان عيوب المبيع الخفية على عاتق البائع بهدف حماية المستهلك من العيوب التي قد توجد في المبيع ولا يستطيع هذا الأخير اكتشافها عند التعاقد، لهذا اهتمت الشريعة الإسلامية وضمنت عيوب السلع إذا توفرت فيها أربعة شروط وهي أن يكون العيب قديما، وأن يكون عيبا مؤثرا ينقص قيمة المبيع، وأن يكون العيب خفيا لم يعلمه المستهلك وأن لا يشترط البائع البراءة من العيوب التي يمكن أن توجد في المبيع[38].

خاتمة:

يستمد الاقتصاد الإسلامي أصوله من الكتاب الكريم والسنة والنبوية الشريفة، لهذا نلمس فيه الشمولية والمرونة، فهو بذلك قابل للتطبيق في كل مكان وزمان، فبتغير العالم و جعله قرية صغيرة تحت ما يسمى العولمة ، ظهرت التجارة الالكترونية وظهر معها المستهلك الالكتروني الذي يسعى الاقتصاد الإسلامي على إشباع حاجاته من السلع والخدمات وهذا في إطار ضوابط شرعية.

ويعمل الاقتصاد الإسلامي على حماية المستهلك الالكتروني بوضع العديد من الوسائل والآليات، من أجل حمايته والحفاظ على صحته وماله، ومن بين هذه الآليات: الامتناع عن استخدام التعاقدات الالكترونية غير المشروعة(مشروعية محل البيع)، ضمان العيوب الخفية، تحريم الربا، تحريم الاحتكار، وضع جهاز الحسبة...

قائمة المراجع (الهوامش)

1. مهدي منير، المظاهر القانونية لحماية المستهلك، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، أطروحة دكتورة، غير منشورة، جامعة محمد الأول، 2004-2005،ص.20.
2. ابن منظور، لسان العرب،الجزء السادس والعشرون، نشر دار صادر، بيروت،ص.130.
3. Mohamed Daddi Hammou, analyse du comportement du consommateur dans le marché algérien des assurances, http://www.memoireonline.com/04/11/4424.
4. خالد ممدوح ابراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية: دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007،ص.20.
5. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، 8مارس 2009،ص.13.
6. عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك: دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت،2007،ص.18.
7. حمد محمد حسن الحسني،حماية المستهلك الالكتروني في القانون الدولي الخاص،دار النهضة العربية، القاهرة، مصر،2013، ص.35.
8. رزاق مخور داود الغراوي، وسائل حماية المستهلك الالكتروني في الفقه الإسلامي والقانون: دراسة تحليلية مقارنة، 2017، ص.43. http://hakaek.net/?p=87303
9. لما عبد الله صادق سلهب مجلس العقد الالكتروني، كلية القانون، مذكرة ماجستير، غير منشورة،جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، 2008، ص.24.
10. إبرام العقد الالكتروني ، مذكرة تخرج المدرسة العليا للقضاء، الجزائر، ص.11. http://old.univ-guelma.dz/faculte-droit-sp/ar/droit/mem60.pdf
11. عجالي خالد، النظام القانوني للعقد الالكتروني في التشريع الجزائري: دراسة مقارنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، أطروحة دكتورة ،غير منشورة،جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر،2014،ص.34.
12. ماجد محمد سليمان أبا الخيل، العقد الإلكتروني، مكتبة الرشد ناشرون، الطبعة الأولى، الرياض، السعودية، 2009،ص.37-38.
13. محمد بن جبر الالفي،التعاقد الالكتروني في ميزان الشرع الإسلامي، الرياض،2002، ص.164-167.
14. خالد ممدوح ابراهيم، مرجع سابق، ص.117.
15. إبرام العقد الالكتروني، مرجع سابق، ص.25.
16. خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص.215.
17. حمد محمد حسن الحسني، مرجع سابق،ص.16.
18. عبد الفتاح أحمد عبد الغفار حجازي، حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مضر، 2008، ص.265.
19. الاقتصاد الإسلامي، ص.18.

20. بوخاري عبد الحميد وزرقون محمد، دور الاقتصاد الإسلامي في ترشيد السلوك الاستهلاكي، ص.3.
21. إبراهيم فاضل، الاقتصاد الإسلامي دراسة وتطبيق، دار المناهج، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص.16.
22. أحمد محمد محمود نصار، مبادئ الاقتصاد الإسلامي، دار النفائس، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص.10.
23. نفس المرجع، ص.36.
24. نفس المرجع، ص.37.
25. بوخاري عبد الحميد وزرقون محمد، مرجع سابق، ص.3.
26. أحمد محمد محمود نصار، مرجع سابق، ص.40.
27. نفس المرجع، ص.41.
28. بوخاري عبد الحميد وزرقون محمد، مرجع سابق، ص.4.
29. منذر قحف، الاقتصاد الإسلامي علما ونظاما، ص.19-22.
30. القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية 275.
31. موفق محمد عبده،حماية المستهلك في الفقه الاقتصادي الإسلامي: دراسة مقارنة، دار مجد لاوي، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2002،ص. 185.
32. موفق محمد عبده، نفس المرجع، ص.201.
33. أحمد بن عبد الحليم بن تيمية، الحسبة في الإسلام أو وظيفة الحكومة الإسلامية، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ص.11.
34. القرآن الكريم، سورة التوبة ، الآية 71.
35. موفق محمد عبده، نفس المرجع، ص-ص.248-258.
36. محمد بن جبر الالفي، مرجع سابق،ص.7.
37. محمد بن جبر الالفي، مرجع سابق،ص-ص.7-8.
38. جابر إسماعيل الحجا حجة، شروط ضمان العيوب في الفقه الإسلامي،المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد السادس، العدد1، 2010،ص.17.