العـقـد الالكتروني وضمانات حماية المستهلك فيه.

أ/ بوعزة نضيرة أستاذ مساعد "أ"
المركز الجامعي لميلة.
nadira.bouazza@yahoo.fr

أ/ حايد سعاد أستاذ مساعد "أ"
جامعة جيجل.
haidsouad@yahoo.com

ط.د. آمنة الحيول
جامعة قسنطينة –3–
Lahiouel.amina@gmail.com

الهاتف :

ملخص:

تحتل التجارة الإلكترونية في العصر الحديث حيزا لا بأس به من التجارة العالمية، نظرا لكون التعاقد فيها يكون عن بعد، وأن أطرافها لا تربطهم وحدة المجلس، فإن مخاطرها على أرض الواقع تزداد.

لذلك فان الهدف من هذه الدراسة يتلخص من خلال إبراز مدى الحماية التي يكفلها المشرع للمستهلك في إطار العقود الالكترونية، سواء قبل إبرامه العقد، من خلال تنظيم حقه في الإعلام بشروط البيع وحيثياته وكافة مقتضياته، أو أثناء تنفيذه للعقد أو بعده، من خلال تنظيم القبول فيه وكيفيات العدول عنه، وبيان وسائل الدفع، وطرق التوقيع والتصديق الإلكترونيين. وذلك باتباع المنهج الاستقرائي التحليلي.

غير أنه وبالرغم من تنظيم المشرع الجزائري لكل هذه النقاط، وان كانت في أغلب الحالات قواعد عامة، نظرا لكون قانون التجارة الالكترونية لم يصدر بعد، وهو الآن قيد المناقشة، فان المشرع قصر هذه الحماية على التوقيع والتصديق الالكترونيين للمستهلك.

Abstract:

Nowadays, the electronic trade occupies a big area in the international trade, because it contracts is form a distance, and their parts are not related by the unity of the consult, so their risks in the reality are increasing.

Therefore, the aim of this study is to show the protection insured by the legislator of the consumer in the framework of the electronic contracts, either before concluding the contract through the organization of his right of information of the selling conditions and all its needs, or during or after his execution of the contract through the organization of the its acceptation and the modalities of refusing it, and to show the payment means and electronic ways of signature and ratification, by using the analytic and the inductive methodology.

But despite the organization of all those points by the Algerian legislator, even if they are general rules in the majority of the cases, because the law of electronic trade is not established yet and it is now under discussion, the project has reduced this protection to the electronic signature and ratification for the consumer.

مقدمة:

إن ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي يشهدها العصر الحديث، أفرزت إلى الوجود معاملات ومصطلحات جديدة، يدخل في تحديد مفاهيمها ما يسمى بشبكة الانترنت، فالمستهلك مثلا كمفهوم تقليدي يتعاقد بصورة تقليدية مع المهني في سبيل اقتناء حاجاته وتحقيق رغباته، بينما يتعاقد باستعمال الوسائط الإلكترونية حديثا وفي إطار التجارة الإلكترونية بصـــورة أسرع وأقل تكلفة، ومن أجل نفس الأهداف، من وجود ضمانات تحمي الطرف الضعيف في هذه العقود ونجعله على يقـــين بما يريد التعاقد بشأنه سواء من حيث معرفته بصاحب المنتوج وبخصائص منتوجه ومميزاته الجوهرية أو من حيث توفير الأمن المادي والمنطقي للبنية الأساسية الخاصة بأنظمة الدفع الالكتروني وكذا التوقيع والتصديق الالكترونيين. **فـــما هي هذه الضـمانات؟ وهـــل هي كـافية لحماية المستهلك في العقد الالكتروني؟**

من أجل الإجابة على ذلك، تم تقسيم هذا البحث إلى قسمين خصـــص الأول لدراسة مفاهيم عامة حول العقد الالكتـروني أما الثاني فخصص لضمانات حماية المستهلك الالكتروني في مجال هذا العقد.

أولا:مفاهيم عامة حول العقد الالكتروني.

سيتم التطرق إلى تحديد مفهوم العقد الالكتروني، فإلى مفهوم المستهلك كطرف في هذا العقد.

أ: مفهوم العقد الالكتروني: لا يخرج العقد الالكتروني في بنائه ومضمونه عن العقد العادي الذي تحكمه قواعد القانون المدني.[1] فهو من العقود غير المسماة طالما أن المشرع لم يضع له تنظيم خاص به، لكنه يتميز بانعقاده بين شخصين غير حاضرين، وعبر شبكة الانترنت، ويكتسب الطابع الالكتروني من الوسيلة التي يتم إبرامه من خلالها.[2]

وعليه فان مفهوم العقد الالكتروني يمكن تحديده من خلال التطرق إلى تعريف هذا العقد، فإلى خصائصه، ثم إلى موقف المشرع الجزائري منه.

1: تعريف العقد الالكتروني: سيتم التطرق إلى تعريف العقد الالكتروني من الناحية الفقهية، فالتشريعية.

1-1- تعريف الفقه للعقد الالكتروني: يعرف الفقه العقد الالكتروني بأنه:" ذلك العقد الذي يتم إبرامه عبر شبكة الانترنت.[3]

كما عرفه البعض الآخر على أنه:" اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول بشأن الأموال والخدمات عبر شبكة دولية للاتصال عن بعد، وذلك بوسيلة مسموعة ومرئية تتيح التفاعل الحواري بين الموجب والقابل." [4]

هذا وقد عرف جانب من الفقه العقد الالكتروني باعتباره تعاقد عن بعد بأنه:" كل بيع لمال أو أداء خدمة يبرم دون الحضور المادي المتلاقي للإطراف بين مستهلك ومهني، اللذين يستخدمان لإبرام هذا العقد، على سبيل الحصر وسيلة

أو أكثر من وسائل الاتصال عن بعد.[5] كما عرف أيضا بأنه:" ذلك العقد الذي ينطوي على تبادل للرسائل بين البائع والمشتري، والتي تكون قائمة معدة سلفا ومعالجة الكترونيا وتنشئ التزامات تعاقدية.[6]

1-2- تعريف المشرع للعقد الالكتروني: في غياب تعريف للعقد الالكتروني في القانون الجزائري، ينبغي العودة إلى تلك التعريفات التي جاءت بها القوانين المقارنة في هذا المجال، بحيث عرفته المادة الثانية من قانون المعاملات الالكترونية الأردني بأنه:" الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائط الكترونية كليا أو جزئيا".[7]

كما عرفته المادة الثانية من قانون التجارة الالكترونية المصري بأنه:" كل عقد تصدر منه إرادة أحد الطرفين أوكليهما أويتم التفاوض بشأنه أو تبادل وثاقه كليا أو جزئيا عبر وسيط الكتروني." [8]

هذا وقد عرفته المادة الثانية من التوجيه الأوروبي الصادر في 20 ماي 1997، والمتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد بأنه:" أي عقد متعلق بالسلع والخدمات يتم إبرامه بين مورد ومستهلك، من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد، أو تقديم الخدمات التي يقدمها المورد، والذي يتم باستخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الالكترونية حتى إتمام التعاقد."

ولما كان العقد الالكتروني يتم بواسطة الاتصالات الالكترونية عن بعد، فقد عرفها هذا التوجيه الأوربي بأنها:" أية وسيلة تستخدم في التعاقد مابين المورد والمستهلك دون التواجد المادي والمتزامن لهما وذلك حتى إتمام التعاقد بين الأطراف." [9]

2- خصائص العقد الالكتروني: يتميز العقد الالكتروني بعدة خصائص تميزه عن العقد العادي والتي تتمثل فيما يلي:

- يتم العقد الالكتروني دون الحضور المادي لأطراف العقد،[10] بمعنى أنه يتم بين عاقدين لا يجمعهما مجلس عقد حقيقي حيث يتم التعاقد عن بعد بوسائل اتصال تكنولوجية، فيتم تبادل الإيجاب والقبول عبر الانترنت فيجمعهم بذلك مجلس حكم افتراضي.[11]

- ينتمي العقد الالكتروني إلى طائفة العقود التي تتم عن بعد، والتي يقصد بها العقود التي تبرم بين طرفين متباعدين باستعمال وسيلة اتصال عن بعد.[12]

- استخدام الوسائط الالكترونية في إبرام العقد، تلك الوسائط دفعت إلى تخلف الكتابة التقليدية لتحل محلها الكتابة الالكترونية.[13]

- يغلب على العقد الالكتروني الطابع التجاري والاستهلاكي، بحيث يتمثل الطابع التجاري للعقد الالكتروني في تنفيذ بعض أو كل المعاملات التجارية في السلع والخدمات التي تتم بين مشروع تجاري وآخر، أو بين تاجر ومستهلك الكتروني. فالبيع التجاري يستأثر الجلب الأكبر من مجمل العقود التي تبرم عبر الانترنت.

أما ميزة الطابع الاستهلاكي فانه غالبا ما يتم بين تاجر ومستهلك، ومن تم تعتبر من قبيل عقود الاستهلاك ويخضع بالتبعية لذلك للقواعد الخاصة بحماية المستهلك.

– يتم إثبات العقد الالكتروني عن طريق المستند الالكتروني، وهو المرجع للوقوف على اتفاق أطراف العقد وتحديد التزاماتها القانونية على خلاف الدعامة الورقية التي تجسد الوجود المادي للعقد الالكتروني،[14] كما يتم إثبات العقد الالكتروني عن طريق التوقيع الالكتروني.[15]

– يتسم العقد الالكتروني بالطابع الدولي.

– يتم الوفاء في العقد الالكتروني عن طريق وسائل الدفع الالكترونية التي حلت محل النقود العادية.

– يتميز العقد الالكتروني عن العقد العادي، بأنه يمكن أن يبرم وينفذ عبر شبكة الانترنت دون الحضور المادي.

– العقد الالكتروني عقد مقترن بحق العدول.[16]

3: موقف المشرع الجزائري من العقد الالكتروني: لم يضع المشرع الجزائري نصا خاصا بحماية المستهلك في العقود الالكترونية، واكتفى بإدخال بعض التعديلات المتعلقة بالعقود على القانون المدني، بحيث نص على جواز الكتابة في الشكل الالكتروني، وكذا التوقيع الالكتروني ضمن قواعد الإثبات في هذا القانون، وذلك في المادتين 323 مكرر 1 والمادة 327 فقرة 2.[17]

هذا وقد جاء المشرع الجزائري بالقانون رقم 15- 04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.[18]

ب: مفهوم المستهلك كطرف في العقد الالكتروني: نظرا لاختلاف المستهلك العادي عن المستهلك الالكتروني سيتم التطرق إلى المفهوم التقليدي للمستهلك، ثم إلى مفهوم المستهلك في إطار التعاقد الالكتروني"المستهلك الالكتروني."

1: المفهوم التقليدي للمستهلك: يبقى مفهوم المستهلك من المفاهيم المهمة جدا، التي عادة مالا تحظى بتعريف دقيق وهو ما ينبغي تحديده من خلال وجهة نظر فقهاء القانون، ثم إلى نظرة المشرع الجزائري.

1-1- مفهوم المستهلك عند فقهاء القانون: اختلف الفقه القانوني حول تحديد مفهوم المستهلك بين اتجاهين:

اتجاه مضيق لمفهوم المستهلك يرى بان المستهلك هو كل شخص يقتني أو يستعمل مالا أو خدمة لتحقيق هدف شخصي أو عائلي سواء تعلق الأمر باقتناء المنقولات أو العقارات دون أن يكون لهذا الاقتناء أي هدف مهني.[19]

كما أنه الشخص الذي يقتني ويستعمل سلعا وخدمات للاستخدام غير المهني.[20] بمعنى انه لا يكتسب صفة المستهلك من يتعاقد لإغراض مهنته أو حرفته أو مشروعه، أو من يتعاقد لغرض مزدوج، أو حتى عن الشخص الذي يتصرف لأغراض مهنية بشكل جزئي، وعن المهني الذي يتصرف لغرض مهني حتى ولو كان تصرفه خارج مجال اختصاصاته المهنية.[21]

أما الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك فيرى بأن المستهلك كل من يتعاقد بهدف الاستهلاك هو ومن يعولهم أو لاستعماله المهني.[22]

1-2- تعريف المشرع الجزائري للمستهلك: أورد المشرع الجزائري عدة تعريفات للمستهلك، وذلك في عدة نصوص قانونية نذكر منها مايلي:

1-2-1- المرسوم التنفيذي رقم 90- 39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش (المعدل والمتمم): عرفت المادة 2 من هذا المرسوم المستهلك على أنه:" كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة، معدين للاستعمال الوسيطي أو النهائي، لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به."[23]

1-2-2- القانون رقم 04- 02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية (المعدل والمتمم): عرفت المادة 3 فقرة 2 المستهلك على أنه:" كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني".[24]

1-2-3- القانون رقم 09- 03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش: عرفت المادة 3 فقرة 2 من هذا القانون المستهلك على أنه:" كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".[25]

2: مفهوم المستهلك الالكتروني: على الرغم من أهمية تحديد مصطلح المستهلك الإلكتروني، إلا أن معظم التشريعات الخاصة بالتجارة والمعاملات الإلكترونية في معظم دول العالم قد أغفلت التعرض له.

غير أن الفقهاء يجمعون على أنه أي المستهلك الإلكتروني هو نفسه المستهلك التقليدي، الفرق بينهما في وسيلة التعاقد فقط، حيث أن المستهلك الإلكتروني يتعاقد عن بعد وعبر وسائل إلكترونية عكس التقليدي [26].

فيعرف المستهلك الإلكتروني بأنه هو:" ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتلقى السلع أو الخدمات من المهني لغير الأغراض التجارية، ويستلمها ماديا أو حكميا، سواء بمقابل أو بدون مقابل، عبر شبكات الاتصال الإلكترونية "[27].

كما أنه:" ذلك المتعامل في نطاق التجارة الإلكترونية والمتعاقد في ذلك الذي يتلقى الإعلان عن السلعة وشرائها." [28]

هناك من يرى أن المستهلك هو كل شخص طبيعي أو معنوي يبرم عقدا لتلبية احتياجاته الشخصية أو العائلية ولا يدخل في نطاق تجارته أو مهنته، ويرى أن المستهلك الإلكتروني هو اصطلاح مستحدث ولا يختلف عن مفهوم المستهلك التقليدي، إلا من حيث الأداة أو الوسيلة التي يستخدمها المستهلك للتعاقد عن بعد [29].

ويترتب على اعتبار المستهلك في نطاق تعاملات التجارة الإلكترونية هو ذاته المستهلك في عملية التعاقد التقليدية، أن له كافة الحقوق والمزايا التي يتمتع بها المستهلك في نطاق التجارة التقليدية، بالإضافة إلى مراعاة خصوصية أن عقده يتم بوسيلة إلكترونية.

ثانيا: ضمانات حماية المستهلك في العقد الالكتروني.

تتمثل ضمانات حماية المستهلك في مجال العقود الالكترونية، في ضمانات حمايته في المرحلة السابقة على التعاقد فضمانات حمايته عند إبرام وتنفيذ العقد الالكتروني.

أ: ضمانات حماية المستهلك في المرحلة السابقة على التعاقد" الالتزام بالأعلام الالكتروني": يعد الالتزام بالإعلام الالكتروني من الضمانات الأساسية التي تجسد حماية المستهلك في العقود الالكترونية وذلك في المرحلة السابقة على التعاقد.

لذلك سيتم التطرق إلى المقصود بالالتزام بالإعلام الالكتروني، ثم إلى محل هذا الالتزام.

1: المقصود بالالتزام بالإعلام الالكتروني: يتحدد المقصود بالالتزام بالإعلام في مجال العقود الالكترونية من خلال التطرق إلى تعريف هذا الالتزام، وكذا بيان مبرراته.

1-1- تعريف الالتزام بالإعلام الالكتروني: الالتزام بالإعلام هو التزام عام يشمل المرحلة السابقة على التعاقد في جميع عقود الاستهلاك. ويعرفه بعض الفقه بأنه:" التزام سابق على التعاقد، ويتعلق بتعهد احد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم ومتنور على علم بكافة تفصيلات هذا العقد".[30]

أما الالتزام بالإعلام الالكتروني فيعرف بأنه: التزام قانوني سابق على إبرام العقد الالكتروني، يلتزم بموجبه احد الطرفين الذي يملك معلومات جوهرية فيما يخص العقد المزمع إبرامه بوسائط الكترونية في الوقت المناسب وبكل شفافية وأمانة للطرف الآخر الذي لا يمكنه العلم بها بوسائله الخاصة".[31]

إن الالتزام بالإعلام الالكتروني يتطلب توفر شرطين: الأول: أن يكون احد المتعاقدين مهنيا خبيرا على نحو يسمح له بالعلم الشامل والكافي ببيانات ومواصفات المبيع محل عقد الاستهلاك، ولا يقتصر علم المهني بالمعلومات المتعلقة بالمنتوج بل يتعداها إلى العلم بأهميتها وبدورها المؤثر والفعال في تكوين رضا المستهلك.

أما الثاني: أن يكون المستهلك جاهلا لهذه المعلومات حيث أن هذا الجهل هو الذي يجعل المهني في عقود الاستهلاك الالكترونية مدين بإعلام المستهلك.[32]

1-2- مبررات الالتزام بالأعلام الالكتروني: إن مبررات الالتزام بالإعلام الالكتروني أضحى ضرورة عملية تقتضيها طبيعة الحياة المعاصرة بالنظر إلى التطور الهائل في وسائل الاتصال الحديثة وانتشارها السريع والمذهل في مختلف مناحي الحياة. والهدف منه تنوير إرادة المستهلك قبل إقدامه على إبرام العقد وهذا ما يجعل هذا الالتزام يحقق المساواة بين طرفي العقد ويحقق التوازن العقدي.

1-2-1- تحقيق المساواة في العلم بين التعاقدين: إعادة أو تحقيق المساواة في العلم بين المتعاقدين، من خلال تحقيق الرضا السليم الواعي والمستنير. ذلك لان التفاوت الذي تولد من التقدم العلمي والصناعي والتكنولوجي وما نتج عن ذلك من انتشار وسائل الاتصال الحديثة، والتي ظهرت أنواع كثيرة من المنتوجات، أدى إلى التفاوت في العلم والمعرفة الفنية واختلال ميزان المعرفة لصالح المهني. لذلك أكد الفقه على أن رضاء المتعاقد لا يكون مستنيرا بصورة كافية إلا عندما تتحقق لديه المعرفة الكاملة بجميع العناصر المتصلة بموضوع التعاقد أثناء التفاوض الالكتروني.

1-2-2- إعادة التوازن العقدي: إن تبادل التعبير عن الإرادة عبر شبكة الانترنت مع الغياب المادي للمتعاقدين. فهما حاضرين من حيث الزمان وغائبين من حيث المكان، فان هذا لن يسمح للمتعاقد من التحقق بعينه من أهلية وصفة المتعاقد الآخر، كما أن إبرام العقود الالكترونية يفرض على الطرف القوى من حيث الدراية والعلم قبل إبرام العقد التزاما بإعلام الطرف الضعيف من حيث المعلومات الجوهرية.[33]

2: محل الالتزام بالإعلام الالكتروني: يتمثل محل الالتزام بالإعلام الالكتروني في تحديد شخصية الملتزم بالإعلام " البائع، التاجر،.." وفي إعلام المستهلك علما كافيا بالمبيع "المنتوج".

2-1- **تحديد شخصية الملتزم بالإعلام "البائع"**: تحديد شخصية البائع أمر يحمل المستهلك على الاطمئنان قبل التعاقد، خاصة إذا كان هذا الاسم محل اعتبار، حيث توجد أسماء تجارية لأشخاص ولشركات لها سمعة محلية ودولية تجعل من المستهلك يتفق في تعاملاتها ومحتوى المعلومات الواردة على موقعها. لذا كان لا بد من تحديد اسم التاجر بدقة وبصفة كاملة مع بيان المقر الاجتماعي للشركة. أو الشخص التاجر ورقم هاتفه وبريده الالكتروني ورقم تعريف المؤسسة.[34]

2-2- إعلام المستهلك علما كافيا بالمبيع "المنتوج": نص المشرع الجزائري على ضرورة التزام البائع بإعلام المستهلك بالمبيع علما كافيا وذلك بموجب نص المادة 352 فقرة 1 من القانون المدني التي تنص:" يجب أن يكون المشتري عالما بالمبيع علما كافيا، إذا اشتمل العقد على بيان المبيع وأوصافه الأساسية، بحيث يمكن التعرف عليه ".[35]

فعلى البائع أن يصرح بحقيقة المبيع ويصفه وصفا نافيا للجهالة. كما يجب أن يكون كافيا لان يرسم الشيء في ذهن المشتري (المستهلك) رسما يغني عن أي لبس أو جهالة.[36]

هذا وقد نص المشرع بموجب المادة 17 من القانون 09- 03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على انه: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم أو بأية وسيلة أخرى مناسبة".[37]

وفي المرسوم التنفيذي رقم 06- 306 المحدد للعناصر الأساسية في العقود المبرمة ما بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية بمقتضى المادة 4 منه والتي جاء فيها: "يتعين على العون الاقتصادي إعلام المستهلكين بكل الوسائل الملائمة بالشروط العامة والخاصة للبيع السلع و/ أو تأدية الخدمات ومنحهم مدة كافية لفحص العقد وإبرامه".[38]

وكذا في القانون رقم 04- 02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية وذلك في المادة 4 منه التي تنص: " يتولى البائع وجوبا إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وشروط البيع".

هذا وقد اشترط المشرع إعلام المستهلك باللغة العربية، وذلك حسب نص المادة 18 من القانون رقم 09- 03 "يجب أن تحرر بيانات الوسم وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال...باللغة العربية أساسا، وعلى سبيل الإضافة يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين وبطريقة مرتبة ومقروءة ويتعذر محوها".

إن المحل في عقد الاستهلاك الالكتروني يكون معينا عن طريق وصف المنتوج "السلعة الخدمة " وصفا مانعا للجهالة على شاشة الحاسوب عبر شبكة الانترنت أو غيرها من وسائل الاتصال الالكترونية.[39]

وعليه فان المستهلك في العقود التي تتم عن بعد باستعمال وسائل اتصال الكترونية، لا تسمح له بالحكم الدقيق على السلعة أو الخدمة هو الأمر الذي يبرر إعطاءه الحق فئ الإعلام كأحد الضمانات الهامة في هذا النوع من العقود التي تبرم عن بعد. حتى تحظى التجارة الالكترونية بثقة المتعاملين بها. ويعتبر هذا الحق من مظاهر الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني.[40]

ب: ضمانات حماية المستهلك عند إبرام وتنفيذ العقد: من خلال هذا الفرع سيتم التطرق إلى ضمانات حماية المستهلك عند إبرام العقد الالكتروني، ثم إلى ضمانات حمايته عند تنفيذ هذا العقد.

1: ضمانات حماية المستهلك عند إبرام العقد الالكتروني: من بين الضمانات التي تكرس حماية المستهلك عند إبرام العقد الالكتروني: القبول الالكتروني، وكذا حق العدول أو الرجوع عن التعاقد.

1-1- القبول الالكتروني: لا يكفي لإبرام العقد وجود الإيجاب لوحده، بل لابد أن تقابله إرادة عقدية أخرى، تتضمن قبولا لهذا الإيجاب.

ويعرف القبول بأنه:" تعبير عن أرادة الطرف الآخر الذي تلقى الإيجاب، يطلقه نحو الموجب ليعلمه بموافقته على الإيجاب، فهو الإجابة بالموافقة على عرض الموجب التي تؤدي إلى إبرام العقد."

وعليه فان القبول الالكتروني لا يخرج عن مضمون هذا التعريف، سوى انه يتم عبر وسائل الكترونية، لذلك فهو يخضع بحسب الأصل للقواعد العامة التي تنظم القبول التقليدي،[41] والمنصوص عليه في القانون المدني.[42]

إن القبول الالكتروني غالبا ما يتم عبر طرق ثلاث وهي: النقر على زر الموافقة، عن طريق البريد الالكتروني أو عن طريق المحادثة آو المشاهدة.[43]

1-2- الحق في العدول عن العقد الالكتروني: نظرا للسرعة التي تتم بها المعاملات الالكترونية، وقلة خبرة المستهلك ودرايته في مواجهة البائع أو المهني المحترف، وكون هذه العقود الالكترونية خالية من عناصر التفكير والتدبير والتمهل يجعل المستهلك في بعض الأحيان يكتشف عدم ملائمة العقد له بعد إبرامه. ولهذه الأسباب وجد الحق في العدول. أو كما يسميه البعض الحق في الرجوع عن العقد الالكتروني، كأحد الوسائل القانونية التي توفر حماية أفضل للمستهلك الالكتروني.

هناك العديد من التعريفات بشأن الحق في العدول. فقيل فيه بأنه:" قدرة المتعاقد على إبرام العقد المفاضلة والاختيار بين إمضائه والرجوع عنه."

وهناك من عرفه بأنه:" سلطة احد المتعاقدين الانفراد بنقض العقد والتحلل منه دون توقف ذلك على إرادة ومشيئة الطرف الآخر."

وعليه فهذه التعريفات قد بينت قدرة احد المتعاقدين بعد أبرام العقد على الاختيار بين إتمامه أو الرجوع عنه.[44]

ويشترط لممارسة الحق في العدول أن يتم ضمن مهلة محددة عينها التوجيه الأوروبي بـ 7 أيام، وكذلك المشرع الفرنسي لكن يجب تبيان الوقت الذي يبدأ من خلاله حساب هذه المدة، فان كان محل العقد الالكتروني عبارة عن سلع، فان المهلة تبدأ لحظة تسلم المستهلك السلعة. أما إذا كان محل العقد أداء خدمة فالمهلة القانونية تبدأ لحظة البدا في استغلال الخدمة.

والمدة المحددة قانونا بـ 7 أيام هي مدة مبدئية تحسب بالأيام الكاملة، وإذا تضمنت المدة آخر يوم عطلة فإنها تمتد إلى اليوم الموالي لأول يوم عمل.

أما إذا أخل البائع أو التاجر بالتزاماته المتعلقة بإعلام المستهلك الالكتروني قبل العقد، فان هذه المدة تمتد إلى غاية 3 أشهر. لكن إذا تدارك البائع هذا الخطأ وقام بإعلام المستهلك خلال هذه المدة، فان مدة 7 أيام هي الأصل وتحسب من تاريخ تنفيذ التزامه بالإعلام.[45]

2: ضمانات حماية المستهلك عند تنفيذ العقد الالكتروني: تتمثل ضمانات حماية المستهلك الالكتروني في هذه المرحلة في حمايته عند الدفع الالكتروني، وحماية توقيعه الالكتروني.

2-1- حماية المستهلك عند الدفع الالكتروني: إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بصورة سائلة... وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تتم عبر وسائل الكترونية حيث تتوارى المعاملات الورقية، ومن هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية لهذا يتم الدفع الكترونيا.[46]

ويقصد بوسائل الدفع الالكتروني أنها:" مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات المالية كوسيلة دفع تتمثل في البطاقات البنكية والنقود الالكترونية، والبطاقات الذكية، الشيكات الالكترونية، والتحويلات الالكترونية للأموال.[47]

إن الدفع الالكتروني يتميز بالخصائص التالية:

- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية.
- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد.
- يتم الدفع الالكتروني من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض كالدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ومن تم فان الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود.
- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام الدفع الالكتروني.
- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات: النوع الأول شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات مالية وعلاقات تجارية مسبقة بينهم. والنوع الثاني شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.[48]

وما تجدر الشارة إليه أن المشرع الجزائري قد أصدر نظام رقم 05- 07 المتضمن أمن أنظمة الدفع.[49] حيث نصت لمادة 12 منه على أنه:" يسهر بنك الجزائر على توفير الأمن المادي والمنطقي للبنية الأساسية الخاصة بأنظمة الدفع. كما يتأكد من توفير أمن وسائل الدفع من غير العملة النقدية، واحترام المعايير المطبقة في هذا المجال.

في حالة ما إذا اعتبر بنك الجزائر بأنه لا يتوفر في إحدى وسائل الدفع على الضمانات الأمنية الكافية يمكنه أن يطلب من الجهة التي تصدر اتخاذ إجراءات ملائمة لمعالجة الأمر، وفي حالة عدم تطبيق هذه التوصيات، يمكنه بعد استشارة السلطة المكلفة بالمراقبة اتخاذ قرار توقيف إدخال وسيلة الدفع المعنية في النظام.

يتعين على بنك الجزائر بصفة خاصة التأكد من أمن بطاقات الدفع ومتابعة إجراءات توفير شروط الأمن التي قامت بها الجهات التي تصدرها، وكذا التجار ومتابعة إحصاءات التدليس والتطورات في ميادين التكنولوجيا التي قد تؤثر على أمن بطاقات الدفع".

2-2- حماية المستهلك عند التوقيع الالكتروني: تباينت الجهود الدولية التي سعت لتنظيم المعاملات التي تتم بواسطة مجال المعلوماتية وقطاع الاتصال في تعريف التوقيع الإلكتروني، وذلك باختلاف الزاوية التي ينظر منها، غير أن المشرع الجزائري ومن خلال القانون رقم 15- 04 المتعلق بتحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين قد أعطى في الفقرة الأولى من المادة الثانية منه : بيانات في شكل إلكتروني مرفقـــة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق .

كما قام بتعريف التوقيع الإلكتروني الموصوف من خلال نص المادة السابعة من نفس القانون بأنه: التوقيع الإلكتروني الذي تتوافر فيه المتطلبات الآتية:

- أن ينشا على أساس شهادة تصديق إلكتروني موصوفة.
- يرتبط بالموقع دون سواه .
- أن يمكن من تحديد هوية الموقع .
- أن يكون مصمما بواسطة آلية مؤمنة خاصة بإنشاء التوقيع الإلكتروني.
- أن يكون منشأ بواسطة وسائل تكون تحت التحكم الحصري للموقع.
- أن يكون مرتبطا بالبيانات الخاصة به، بحيث يمكن الكشف عن التغييرات اللاحقة بهذه البيانات.

من خلال هذه المواد نستنتج أن المشرع الجزائري بإصداره القانون رقم 15- 04 والمذكور أعلاه، قام بالاعتراف صراحة بالتوقيع الإلكتروني، وقام بتحديد القواعد العامة التي تتعلق به بعدما كان يعتمد على القواعد العامة الواردة في القانون المدني.

ويعتبر التوقيع الإلكتروني وسيلة حماية للمستهلك الإلكتروني باعتباره يحظى بأهمية على مستويات عديدة ففي مجال البنوك والمصارف مثلا تكمن أهميته في كونه موثقا بالاعتماد على نوعين من المفاتيح، أحدهما خاص والآخر عام تابعين لموقع واحد معين، وبالتالي لا مجال لتزوير التوقيع ما لم يفقد الموقع السيطرة على المفتاح الخاص به، فتوثيق التوقيع الإلكتروني وكذا الموقع يؤدي حتما إلى توثيق الرسالة وبالتالي تحديد هوية الرسالة الموقعة بكل دقة أكثر من التوقيعات التقليدية التي يمكن أن تتعرض للتزوير بسهولة. [50]

فالتوقيع الإلكتروني مجالاته متعددة، فهو يتماشى مع التطورات التقنية الحديثة، خاصة التجارة الإلكترونية وفيه استجابة لمعاملات التجار الراغبين في إقامة علاقات تعاقدية عبر الانترنت، فتتم تلك المعاملات بكل سرية وضمان، كما يحمي المستهلك من تلاعبات التجار نظرا للاعتراف القانوني بقوته الثبوتية .

خاتمة:

في الأخير لا بد من القول أن أغلب التشريعات في العالم قد أحاطت المستهلك في إطار تعاقداته الإلكترونية بسياج من الحماية مثله مثل المستهلك التقليدي، إلا أننا نفتقد إلى ذلك في المنظومة التشريعية الجزائرية، مما يجعلنا نرجع إلى القواعد العامة لحماية المستهلك و البحث عن الضمانات القانونية لذلك في إطار القانون المدني، ومن تم التوصل إلى النتائج التالية:

* تكريس المشرع الجزائري لحق المستهلك بحق المستهلك في الإعلام بصفة عامة، يعتبر أكبر وأهم ضمانة له في إطار التعاقد الالكتروني، لأنه باشتراطه إلزامية تبصير المستهلك لشروط البيع وحيثياته يؤكد على سلامة الإعلانات التجارية، واحتوائها على المادة الصادقة والصفات الحقيقية للمنتوج المعلن عنه.

* إعطاء الحق للمستهلك في العدول عن إبرام العقد، يجعله يعتقد أن إقرار المشرع بذلك نابع من كون العلاقات التعاقدية في هذا الإطار غير متوازنة وأنه لا بد من حماية الطرف الضعيف عند إخلال المهني ببنود العقد أو بالحق في الإعلام.

* تنظيم المشرع للتوقيع والتصديق الالكترونيين يعتبر خطوة هامة ومستجدة في إطار القوانين التي تنظم العقود الالكترونية.

التوصيات والمقترحات:

ضرورة الإسراع في الإفراج عن قانون التجارة الالكترونية، الذي قد يسد الثغرات الموجودة، ويغنينا عن إسقاط القواعد العامة للعقد على العقود الالكترونية.

(الهوامش):

1- أمر رقم 75- 58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، **يتضمن القانون المدني**، جريدة رسمية عدد 78 صادرة في 30 سبتمبر 1975 (معدل ومتمم).

2- خلفي عبد الرحمان، **حماية المستهلك الالكتروني في القانون الجزائري (دراسة مقارنة)**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 27، العدد 1، 2013، ص 3.

3- لزعر وسيلة، **تنفيذ العقد الالكتروني**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر 1 2010-2011، ص 10.

4- خلفي عبد الرحمان، **مرجع سابق**، ص.3

5- كسال سامية، **أهمية الالتزام بالإعلام في حماية المستهلك في العقود الالكترونية**، الملتقى الوطني الخامس حول أثر التحولات الاقتصادية على تعديل قانون حماية المستهلك، جامعة الشلف، يومي 5 و6 ديسمبر 2012، ص 3.

6- لزعر وسيلة، **مرجع سابق**، ص .10

7- خلفي عبد الرحمان، **مرجع سابق**، ص.3

8- لزعر وسيلة، **مرجع سابق**، ص .9

9- كسال سامية، **مرجع سابق**، ص .2

10- خلفي عبد الرحمان، **مرجع سابق**، ص.4

11- كسال سامية، **مرجع سابق**، ص .3

12- خلفي عبد الرحمان، **مرجع سابق**، ص.4

13- كسال سامية، **مرجع سابق**، ص .3

14- خلفي عبد الرحمان، **مرجع سابق**، ص.5

15- سيتم التطرق إلى التوقيع الالكتروني في المطلب الثاني من هذا البحث.

16- كسال سامية، **مرجع سابق**، ص .3

17- أمر رقم 75- 58 **يتضمن القانون المدني** (معدل ومتمم).

18- قانون رقم 15- 04 مؤرخ في 1 فيفري 2015، **المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين** جريدة رسمية عدد 6، صادرة في 10 فيفري 2015.

19- PICOD Yves, DAVO Hélène, **Droit de la consommation**, 2 ème édition Dalloz, Paris ,2010, p 20.

20 - JEAN Calais-Auloy, **l'influence du Droit de la consommation sur le droit civile des contrats** R.T.D.CIV,1994, p 239. Et JEAN Calais-Auloy, HENRI Temple, **Droit de la consommation**, 2 ème édition, Dalloz Paris, 2010, p 20.

21- عبد الله ليندة، **المستهلك والمهني مفهومان متباينان**، الملتقى الوطني الأول حول حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، المركز الجامعي بالوادي، يومي 13 و14 أفريل 2008، ص ص 21- 22.

22- محمود عبد الرحيم الديب، **الحماية المدنية للمستهلك، دراسة مقارنة**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر 2011 ص .15

23- مرسوم تنفيذي رقم 90-39، مؤرخ في 30 جانفي 1990، يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، جريدة رسمية عدد 5 صادرة في 31 جانفي 1990، (معدل ومتمم).

24- قانون رقم 04- 02 مؤرخ في 23 جوان 2004، **يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية** جريدة رسمية عدد 41 صادرة في 27 جوان 2004. (معدل ومتمم). المشرع حسب هذا التعريف يكون قد أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك من خلال استعماله عبارة " مجردة من كل طابع مهني"

25- قانون رقم 09- 03 مؤرخ في 25 فيفري 2009، **يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش** جريدة رسمية عدد 15 صادرة في 8 مارس 2009. المشرع أيضا بموجب هذا القانون يكون قد أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك من خلال استعماله عبارة " موجهة للاستعمال النهائي"

26- كوثر سعيد عدنان خالد، **حماية المستهلك الإلكتروني**، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة بنها 2010، ص 78.

27- خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 79 .

28- كوثر سعيد عدنان خالد، **مرجع سابق**، ص 79 .

29- المرجع نفسه، ص 79 .

30- طارق كميل، **حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الانترنت (دراسة مقارنة)**، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث المجلد 5، العدد 5، ص .70

31- خلفي عبد الرحمان، **مرجع سابق**، ص ص 6-7.

32- خليفي مريم، **الالتزام بالإعلام الالكتروني وشفافية التعامل في مجال التجارة الالكترونية**، مجلة دفاتر السياسة والقانون العدد 4، جانفي 2011، ص 206.

33- كسال سامية، **مرجع سابق**، ص ص 7- 8.

34- خلفي عبد الرحمان، **مرجع سابق**، ص10.

35- أمر رقم 75-58 **يتضمن القانون المدني** (معدل ومتمم).

36- كسال سامية، **مرجع سابق**، ص 8.

37- قانون رقم 09- 03 مؤرخ في 25 فبفري 2009، **يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش**.

38- مرسوم تنفيذي رقم 06 - 306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006، **يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية**، جريدة رسمية عدد 56، مؤرخة في 11 سبتمبر 2006 (معدل ومتمم).

39- كسال سامية، **مرجع سابق**، ص 9.

40- خليفي مريم، **مرجع سابق**، ص 214.

41- مرزوق نور الهدى، **التراضي في العقود الالكترونية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع المسؤولية المهنية جامعة تيزي وزو، 2012، ص من 121 إلى 123.

42- المادة 59 وما بعدها من الأمر رقم 75- 58 **المتضمن القانون المدني** (المعدل والمتمم).

43- مرزوق نور الهدى، **مرجع سابق**، ص 125.

44- طارق كميل، **مرجع سابق**، ص ص 75- 76.

45- خلفي عبد الرحمان، **مرجع سابق**، ص ص 16- 17.

46- سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر– واقع وتحديات– دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة**، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)، ميدان علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم تجارية، تخصص تمويل مصرفي، دفعة 2016، ص 19.

47- **المرجع نفسه**، ص 17.

48- **المرجع نفسه**، الصفحة نفسها.

49- نظام رقم 05- 07 مؤرخ في 28 ديسمبر 2005، **يتضمن أمن أنظمة الدفع**، جريدة رسمية عدد 37، صادرة في 4 جوان 2005.

50- أمير فرج يوسف، **التوقيع الإلكتروني**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 69.

قائمة المراجع:

أولا: باللغة العربية:

أ– النصوص القانونيــة:

1– النصوص التشريعية:

- أمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، **يتضمن القانون المدني**، جريدة رسمية عدد 78 صادرة في 30 سبتمبر 1975. (معدل ومتمم).

– قانون رقم 04- 02 مؤرخ في 23 جوان 2004، **يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية** جريدة رسمية عدد 41 صادرة في 27 جوان 2004. (معدل ومتمم).

- قانون رقم 09- 03 مؤرخ في 25 فيفري 2009، **يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش** جريدة رسمية عدد 15، صادرة في 8 مارس 2009

– قانون رقم 15-04 مؤرخ في 1 فيفري 2015، **المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين**، جريدة رسمية عدد 6، صادرة في 10 فيفري .2015

2– النصوص التنظيـمية:

– مرسوم تنفيذي رقم 90- 39، مؤرخ في 30 جانفي 1990، يتعلق **برقابة الجودة وقمع الغش**، جريدة رسمية عدد 5 صادرة في 31 جانفي 1990 (معدل ومتمم).

– مرسوم تنفيذي رقم 06 - 306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006، **يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية**، جريدة رسمية عدد 56، مؤرخة في 11 سبتمبر 2006 (معدل ومتمم).

3– الأنظمة:

- نظام رقم 05- 07 مؤرخ في 28 ديسمبر 2005، **يتضمن أمن أنظمة الدفع**، جريدة رسمية عدد 37، صادرة في 4 جوان 2005.

ب– الكتب:

1- أمير فرج يوسف، **التوقيع الإلكتروني**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008.

2- خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

3- محمود عبد الرحيم الديب، **الحماية المدنية للمستهلك، دراسة مقارنة**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر . 2011

ج– الرسائل والمذكرات:

1- كوثر سعيد عدنان خالد، **حماية المستهلك الإلكتروني**، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة بنها، 2010 ص .78

2- لزعر وسيلة، **تنفيذ العقد الالكتروني**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع عـــقود ومسؤولية، جامعة الجزائر 1 2010-2011، ص .10

3- مرزوق نور الهدى، **التراضي في العقود الالكترونية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع المسؤولية المهنية جامعة تيزي وزو، 2012، ص من 121 إلى 123.

4- سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر– واقع وتحديات– دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة**، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)، ميدان علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم تجارية، تخصص تمويل مصرفي، دفعة 2016، ص 19.

د– المقالات:

1– المجالات العلمية:

– خلفي عبد الرحمان، **حماية المستهلك الالكتروني في القانون الجزائري (دراسة مقارنة)**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 27، العدد 1، 2013، ص 3.

– خليفي مريم، **الالتزام بالإعلام الالكتروني وشفافية التعامل في مجال التجارة الالكترونية**، مجلة دفاتر السياسة والقانون العدد 4، جانفي 2011

– طارق كميل، **حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الانترنت (دراسة مقارنة)** مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث المجلد 5، العدد 5، ص 70.

2– الملتقيات العلمية:

– عبد الله ليندة، **المستهلك والمهني مفهومان متباينان**، الملتقى الوطني الأول حول حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، المركز الجامعي بالوادي، يومي 13 و14 أفريل 2008، ص ص 21– 22.

– كسال سامية، **أهمية الالتزام بالإعلام في حماية المستهلك في العقود الالكترونية**، الملتقى الوطني الخامس حول أثر التحولات الاقتصادية على تعديل قانون حماية المستهلك، جامعة الشلف، يومي 5 و6 ديسمبر 2012، ص 3.

ثانيا: باللغة الفرنسية:

– Ouvrages

1 - JEAN Calais- Auloy, **l'influence du Droit de la consommation sur le droit civile des contrats** R.T.D.CIV,1994.

2- JEAN Calais- Auloy, HENRI Temple, **Droit de la consommation**, 2 ème édition Dalloz Paris, 2010.

3- PICOD Yves, DAVO Hélène, **Droit de la consommation**, 2 ème édition, Dalloz Paris ,2010.