

المستهلك الإلكتروني



المستهلك الإلكتروني هو ذلك الشخص الذي يبرم العقود الإلكترونية المختلفة من شراء و إيجار و قرض و انتفاع و غيرها من اجل توفير كل ما يحتاجه من سلع و خدمات لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية دون إن يقصد من ذلك إعادة تسويقها و دون إن تتوافر له الخبرة الفنية لمعالجة هذه الأشياء و إصلاحها.

المفهوم العام لحماية المستهلك الإلكتروني

تكمُن أهمية توفير الحماية للمستهلك لأنه الطرف الضعيف في التعاقد بينما المهنيون في مركز القوة في مواجهة المستهلكين ، وأيضاً لأنه في المعاملات الإلكترونية يكون التعاقد عن بعد ولا يكون المنتج محل التعاقد بين يدي المستهلك .ونظراً للمخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها ولوقاية المستهلك من مخاطر ما يقتنيه من سلع وخدمات ولوقايتته من شر الوقوع ضحية لنزعه الاستهلاكية ، لذلك وجب على القانون

أن يتعرض لحماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية لاستخراج الآليات اللازمة لإعادة التوازن في العلاقات الاستهلاكية بما يرفع ضرر والخطر عن المستهلك ، وليس ذلك على المستوي الوطني فقط بل أن المعاملات الإلكترونية ولأنها في الغالب تكون معاملات دولية تتم عن طريق شبكة المعلومات الدولية الإنترنت لا تعرف الحدود ومن ثم فهي تمتد لتشمل كافة أرجاء المعمورة مما يستدعي توحيد النظام القانوني الدولي بهدف التنسيق بين المراكز القانونية للمتعاقدين واتساع نطاق الحماية القانونية للمستهلك ، ومن هنا تظهر أهمية التعريف بالمستهلك والعملية الاستهلاكية قبل أن نبين ما هي الضمانات الواجب توفيرها له .

العقود الإلكترونية



وتعدّ العقود الإلكترونية عقوداً دولية، عابرة للحدود، ولا تدخل ضمن حدود دولة معينة، وتكون تجارية، أو مدنية، أو مختلطة وفق طبيعة كل عقد، والعلاقة التي تربط أطراف العقد .وفي انعقاد العقد الإلكتروني يجب أن يكون الإيجاب واضحاً مبيناً فيه العناصر الأساسية كافة حتى يكون القابل على بينة من أمره.

اليوم العالمي لحقوق المستهلك



ويعود أصل اليوم العالمي لحماية المستهلك لتصريح الرئيس الأمريكي الراحل "جون كنيدي" في 15 مارس 1962 أمام الكونغرس الأمريكي قائلا: "إن تعريف كلمة المستهلكين يشملنا جميعاً، إنهم أكبر من مجموعة اقتصادية تؤثر وتتأثر بجميع القرارات الاقتصادية العامة والخاصة، ومع ذلك وبرغم كونهم أكبر مجموعة اقتصادية إلا أن أصواتهم لا تزال غير مسموعة."

بدأ الاحتفال باليوم العالمي للمستهلك في 15 مارس 1983 وفي 9 ابريل 1985 اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة المبادئ التوجيهية لحقوق المستهلك، وقد تضمنت الحقوق الثمانية التي وفرت إطاراً قوياً لسياسات حماية المستهلك في العالم.

القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي

1. تمعّن في قراءة بطاقة الوسم والأسعار ولا تغفل عن التدقيق في فواتيرك وعقدك.
2. قارن إذا تسنى لك ذلك، نوعية المواد والخدمات، خاصة إذا تعلق الأمر بسلع كثيرة أو أشغال هامة.
3. اطلب الفاتورة: فهي من حقلك، وواجب على التاجر أن يوافيك بالمعلومات المفصلة لما دفعت ثمناً مقابله، تحتاج إليها عندما تستعمل الضمان أو تطالب بتعويض عن ضرر ما يحدث لك.
4. تصليح، أشغال، خدمات ما بعد البيع: أطلب كشفاً للسعر حتى تتمكن من اتخاذ قرارك.
5. السعر يعني أيضاً النوعية: اختر منذ البداية السلعة الأعلى ذات الجودة العالية.
6. احتفظ بالفواتير والعقود وكشوف الأسعار بعناية...
7. استعمل الضمان: فهي الشهادة التي يجب على التاجر أن يسلمها لك مع السلعة في حالة ما إذا أصيب الجهاز.

- الذي اشترته يعطب ما، شريطة أن تحتفظ بالفاتورة أو تذكرة الدفع.
8. اطلب المساعدة من: مصالح التجارة جمعيات حماية المستهلك، مكاتب حفظ الصحة، الدرك أو الشرطة.
 9. يسهر أعوان مصالح حماية المستهلكين وقمع الغش على احترام النصوص.
 10. استهلك بوعي المواطن: إن التحلي باليقظة وتوخي الحذر يوماً يجعلك قدوة لأطفالك وجيرانك، وبذلك ستساهم في تغيير العادات.
- و خاصة، إذا كنت، علاوة على ذلك، صاحب حق ويمكنك التصرف، فإن القيام بذلك من شأنه أن يفيدك ويقدم خدمة للاقتصاد الوطني بأكمله

مديرية التجارة لولاية النعامة
رقم الهاتف: 049.59.82.18
رقم الفاكس: 049.59.82.30
الموقع الإلكتروني: www.dcw-naama.dz
البريد الإلكتروني: dcwcompte@dcw-naama.dz

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التجارة

مديرية التجارة لولاية النعامة

و بالتنسيق مع

المكتب الولائي للمنظمة الجزائرية

لحماية و إرشاد المستهلك و

محيطه

اليوم العالمي لحقوق المستهلك

15 مارس 2018

تحت شعار

جعل الأسواق الرقمية
أكثر وضوحاً و ملائمة
للمستهلكين