



جامعة مولود معمري تيزي وزو  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم الحقوق



# استحداث تطبيق نظام الدليل الصياني

مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون

تخصص: قانون الأعمال

تحت إشراف الأستاذة:

أ. د/ إقلولي أولاد رابح صافية

من إعداد الطالبتين:

- حديم كنزة

- بوعلي دليه

## لجنة المناقشة

- أ/ سليمان حميدة ..... رئيسة

- أ.د/ إقلولي أولاد رابح صافية ..... مشرفة ومقررة

- أ/ ايت يوسف صبرينة ..... ممتحنة

- أ/ نعار فتيحة ..... عضو في الحاضنة

- أ/ عليوة زوينة ..... موقفة

تاريخ المناقشة: 2024/06/ 25

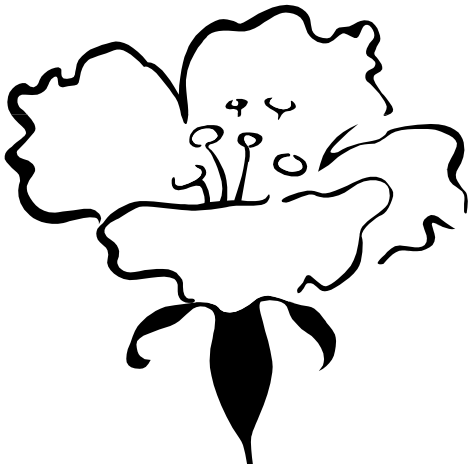
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وعرفان

ببالغ الإخلاص والصدق نحمد ونشكر الله عز وجل الذي وفقنا  
لإتمام هذا البحث العلمي المتواضع.  
كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة و المدرسة التي كانت لنا  
دعما و سندا و مرشدا طول مدة البحث و الانجاز لهذا العمل  
بتوجيهاتها و نصائحها و إرشاداتها القيمة الأستاذة و الدكتورة  
"اقلولي أولد رابح صافية" و الجهد الذي بذلته طول مدة إعداد  
المذكرة في سبيل تطوير العلم و الرقيبة.

\* كنزة ودليه \*



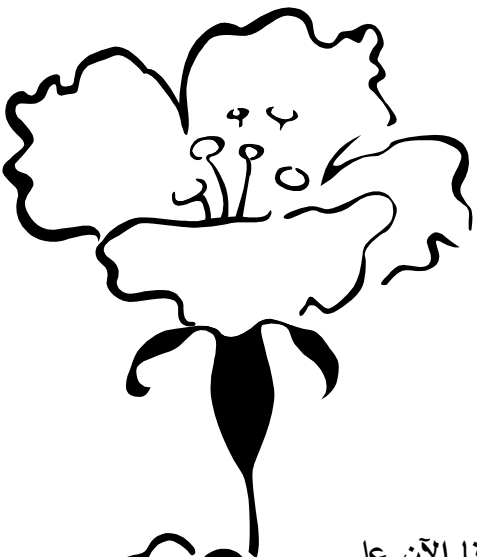


# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي الغالية والحببية حفها الله  
إلى أبي وإخوتي وأخواتي إلى كل الأصدقاء  
إلى كل من تمنوا لي النجاح والتوفيق في إنجاز هذه المذكرة.

\* كثره \*





# إهداء

لكل غروب شروق، ولكل بداية نهاية ولكل نهاية بداية، وها أنا الآن على بعد خطوه من انتهاء أحد أهم المراحل في حياتي، و هذا بعد تعب ومشقه دامت لسنوات في سبيل العلم ، ها أنا الآن أقف أمامكم على بعد عتبة لأقطف ثمار تعبي، وأرفع القبعة فخرا واعتزازا ، فالحمد لله الذي ارزقني العقل والقوة والإرادة والذي رزقني النجاح والتفوق وبكل حب وامتنان أهدي ثمرة حبي وتخرجي.

إلى من هي في الحياة حياة إليك ينحني الحرف حبا وامتنان، إلى أول من نطق لساني باسمها، إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها "أمي"

إلى من واجه الصعاب من أجلي و زين اسمي بأجمل الألقاب وحمل هم تعليمي على أكتافه دون مقابل وعلمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة "أبي".

إلى ابن أمي وأبي شريك الروح والفؤاد الذي أجد فيه الراحة والدعم في كل لحظه من حياتي أخي "مهدي"  
إليك يا رفيقة دربي يا جزءا من روحي يا من اشكي لها همي وحزني أختي "ليزا".

إلى رفاق الخطوة الأولى ورفاق الخطوة الأخيرة إلى أمواتنا الذين هم أحياء في قلوبنا جداتي وخالي سعيد رحمة الله عليهم  
إلى كل من ساندني ولو بابتسامه وكلمه طيبة طيلة مسيرة الجامعة من قريب ومن بعيد .و آخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

## قائمة المختصرات

- ج.ر.ج.ج: جريدة رسمية للجمهورية الجزائرية .

- ص: صفحة.

- ص ص: من صفحة إلى صفحة

## مقدمة

يشهد العالم تطورات هائلة بهدف الاستجابة لمتطلبات العصر الحالي فنلاحظ هذه التطورات في كل المجالات ونخص بالذكر المجال الاقتصادي، هذا الشريان الحيوي الذي لا يمكننا الاستغناء عنه في الحياة اليومية فنلاحظ تطور التجارة والصناعة وكثرة المؤسسات والشركات بمختلف أنواعها ومن جهة أخرى ثمة ثورة في مجال صناعة الآلات والمعدات هذه الأخيرة التي تسرع وتسهل على المؤسسات القيام بالنشاط الذي أسست من أجله فغيابها أو توقفها يؤدي إلى توقف الإنتاج وبالتالي تتكبد المؤسسة خسائر بالجملة خاصة أن مهمة البحث عن الخبير المناسب في مجال صيانة هذه الآلات وتنقله قد يستغرق وقت طويل وأحيانا يضطر رب العمل إلى نقل الآلة في مسافات طويلة محفوفة بالمخاطر .

إذن في عالمنا الحديث المليء بالتكنولوجيا، تلعب عمليات الصيانة الصناعية دوراً حيوياً في ضمان استمرارية العمليات الصناعية بكفاءة وسلاسة وهنا يأتي تطبيق الدليل الصياني كحل مبتكر لتبسيط عمليات الصيانة وتحسين تجربة العملاء والخبراء على حد سواء. من خلال توفير وسيلة سهلة وفعالة للبحث عن خبراء الصيانة وتوفير آلية سريعة للوصول إلى العملاء، يهدف التطبيق إلى تعزيز كفاءة الصيانة وتحسين جودة الخدمة. بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمثل هذا التطبيق خطوة نحو مستقبل مشرق حيث تتكامل التكنولوجيا مع عمليات الصيانة الصناعية بشكل فعال ومبتكر. و عليه نطرح الإشكالية التالية:

**"كيف يمكن لتطبيق الدليل الصياني أن يساهم في تحسين كفاءة عمليات الصيانة الصناعية وتوفير تجربة ممتازة للعملاء والخبراء على حد سواء؟"**

و للإجابة على هذه الإشكالية قسمنا الموضوع إلى فصلين، تناولنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي للصيانة، أما الفصل الثاني تناولنا تطبيق نظام الدليل الصياني عن طريق التجارة الإلكترونية.

## الفصل الأول

### الإطار المفاهيمي للصيانة

بسبب الثورة الصناعية، تطور حجم الوحدات الصناعية وعددها وتوسع نطاق استخدام الآلات والمعدات، وأصبحت تتميز بدقتها وتعقيدها وارتفاع ثمن الحصول عليها ما يلزم لصيانتها والعناية بها من خلال وضع برنامج للحفاظ على طاقتها الإنتاجية لتجنب توقف تشغيلها مع مرور الوقت ونتيجة الاستخدام المفرط والخطئ لها، أصبحت فكرة العناية والحفاظ عليها أساسية الأمر الذي يستلزم الحفاظ على سلامتها و إتقان عملها من أولويات محترف الصيانة الأمر الذي يستدعي إلى وجود تطبيق يعمل على وضع نظام لصيانتها، انطلاقاً من استيعاب واستنتاج أهميتها و إعطائها عناية لازمة.

ففي دراستنا لهذا الفصل تطرقنا إلى ماهية الصيانة (المبحث الأول) وإلى الأشخاص المختصة في الصيانة و الخاضعة لها (المبحث الثاني).

## المبحث الأول

### ماهية الصيانة

تعتبر الصيانة من المواضيع المهمة التي حظيت باهتمام الشركات الصناعية والخدماتية، نتيجة للتطورات التكنولوجية السريعة وظهور مرافق جديدة تساهم في توفير المنتجات والخدمات التي يحتاجها العامل، ويعتمد ذلك على الفحوصات لمنع حدوث أضرار مفاجئة ولهذا يعتبر من المراكز الأساسية للعملية الإنتاجية والخدماتية، وسرعة تنفيذه يتطلب نجاحه مع المحافظة على سلامة الآلات والمعدات.

فهدفنا في هذا المبحث هو تسليط الضوء حول مفهوم الصيانة (المطلب الأول) وأنواعه في (المطلب الثاني)

### المطلب الأول

#### مفهوم الصيانة

لاشك أن مفهوم الصيانة تطورت تدريجيا مع تعاقد النشاط الصناعي، في ظل التطورات الكبيرة في حجم الوحدات الصناعية وانتشار استخدام الآلات والمعدات التي تتميز بالسرعة والدقة والسعر المرتفع، لا بد من الاهتمام بوضع برامج متكاملة لصيانتها ونتيجة الاستخدام المتكرر قد تتوقف الآلات والمعدات عن العمل جزئيا في بعض الأحيان أو قد تتوقف عن العمل كليا في أوقات أخرى، مما يؤثر سلبا على كمية الطاقة الإنتاجية لذلك فان الحفاظ على هذه الأصول الإنتاجية، أمر ضروري حتى يمكن استخدامها بأكبر قدر ممكن من الفعالية.

### الفرع الأول

#### التعريف الفقهي

يختلف التعريف الفقهي للصيانة حسب السياق الذي يتم استخدامه وبشكل عام يمكن تعريف الصيانة على حسب التعريفات التالية:

عرف المنجد الأبجدي كلمة الصيانة بأنها "الوقاية والحفظ" ووردت على أنها "الأعمال المتصلة بالمحافظة على الأجهزة والمباني والخدمات في حالة ملائمة من حيث تشغيلها وإصلاحها".

ويعتقد آخر بأنه: "ينظر على أنها أحد الأنظمة المسؤولة بتنسيق مع عدة أنظمة أخرى في المنظمة عن تحسين الأداء (مثل الإدارة المالية، الإدارة الهندسية، والأنشطة الاقتصادية الأخرى) وهي تتعلق بالاختيار والإشراف على التسهيلات والمواد المستخدمة لإنتاج السلع والخدمات، وتحسين هذه المواد في دورة حياتها ابتداء من المواصفات والتصميم والإحلال"<sup>1</sup>.

يعرف المعهد المقاييس الفرنسي الصيانة على أساس "أنها الوظيفة التي تقدم كل شيء ضروري لتجعل المعدات والآلات جاهزة للعمل في الوقت المناسب كما ونوعاً مما يعني أنها فعالية ضرورية لاستمرار العملية الإنتاجية والحفاظ على الفترة المثلى لعمل المعدات وأدائها كما أنها تعمل لرفع كفاءة المنظومة الإنتاجية".

تعرف أيضاً بأنها: "مجموعة من النظم الفنية التي تقوم بها إدارة الصيانة لتقليل الأعطال وجعل الأصول في حالة تشغيلية جيدة أو إعادة تلك الحالة الجيدة لها عندما تتعطل"<sup>2</sup>.

1 - عاشور مرزوق، الصيانة ودورها في ضمان جودة منتجات المؤسسة الصناعية الجزائرية حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، مذكرة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003، ص02.

2 - جمال خنشور - سيف الدين تلي، استخدام الأساليب الكمية في إدارة مشاريع الصيانة دراسة حالة: محطة لبرق لإنتاج الطاقة، بولاية خنشلة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية /المركز الجامعي لتامنغست-الجزائر، العدد 10، 2016 ص ص 254-255 .

## الفرع الثاني

### التعريف القانوني

يختلف التعريف القانوني للصيانة حسب السياق الذي يتم استخدامه بحيث تجدر الإشارة أن المشرع الجزائري لم يقدم التعريف القانوني للصيانة، لاسيما فيما يخص الصيانة الالكترونية بل قام بتخصيص تعاريف مختلفة في كل المجالات على سبيل المثال قام بتعريف صيانة المباني، صيانة المناجم لكن نجد أن المشرع الجزائري خصص النظام التقني المتعلق بالمواصفات التقنية لصيانة منشآت الكهرباء وهذا نجده في المادة الثانية من القرار الوزاري المؤرخ في ثمانية ربيع الثاني عام 1439 الموافق لـ 29 يناير سنة 2015 الذي يحدد النظام التقني المتعلق بالمواصفات التقنية لصيانة منشآت نقل الكهرباء المبادئ العامة لصيانة منشآت نقل الكهرباء دون تقديم تعريف لصيانتها<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني

#### أنواع الصيانة

هناك العديد من التصنيفات لأنواع الصيانة في الأدبيات والبحوث كون أنها هي المحرك الرئيسي الذي تنطلق منه عملية الصيانة، بحيث تقوم أنواع الصيانة على وضع برامج للقيام بخدمة الأجهزة وإصلاحها، ولهذا سنتطرق إلى ذكر نوعين أساسيين منها وهي الصيانة الوقائية (الفرع الأول) ثم الصيانة العلاجية (الفرع الثاني) .

### الفرع الأول

#### الصيانة الوقائية

تعرف على أنها مجموعة من الأنشطة والإجراءات التي تتخذها إدارة الصيانة، وذلك للحفاظ على الآلات والمعدات في ظروف جيدة التشغيل وتجنب الأعطال والخلل المفاجئ،

1- قرار مؤرخ في 8 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لـ 29 يناير سنة 2015 يحدد النظام التقني المتعلق بالمواصفات التقنية للصيانة منشآت نقل الكهرباء ج ج ج ر عدد 07 الصادرة بتاريخ 12 فبراير 2015.

من خلال معالجة أي قصور قبل وصوله إلى حالة من التعطل والإخفاق، حيث يتوقف نجاح برنامج الصيانة الوقائية على تحقيق أقل الأعطال وكذلك أقل تكاليف الإصلاح، فتساهم الصيانة الوقائية في منع حدوث الأعطال واكتشافها قبل حدوثها، مما يجعل الإنتاج أكثر جودة و أقل تكلفة<sup>1</sup>.

وتنقسم الصيانة الوقائية إلى الأقسام الثلاثة الآتية:

- أ- **الصيانة الدورية (الفحص):** أسلوب مباشر تهدف إلى تفادي حدوث الأعطال ومنع التآكل السريع للتجهيزات أو انخفاض مستوى أدائها أو تدني طاقتها الإنتاجية ومراعاة سلامة تشغيلها بتنظيفها ومراقبتها دوريا، مما يسمح بتقييم الحالة التشغيلية للموجودات الإنتاجية لذا يجب التأكد من تنفيذ هذه المهمة وفق جداول زمنية منتظمة تراعي نوع و طبيعة التجهيزات والأجزاء المكونة لها والتي تتطلب الكشف عنها واختيارها دوريا بناء على تعليمات المؤسسة المنتجة لها وفق البطاقة التقنية المصاحبة لها<sup>2</sup>.
- ب- **الصيانة التنبؤية:** تعتمد الصيانة التنبؤية على مبدأ "مراقبة الحالة" للآلات والمعدات من أجل التنبؤ بنوع وميعاد العطل قبل حدوثه مما يترتب عليه توفير المال أكثر من أي نوع من أنواع الصيانة الأخرى لان الإصلاحات تتم فقط عند الحاجة "قبل حدوث العطل" بالإضافة إلى أن تكون مخططة ومدروسة وتحت السيطرة، ويتم ذلك باستخدام عدة تقنيات من أهمها:

- قياس الاهتزازات الميكانيكية وتحليلها " Vibration Measurements

and Analysis " أهم تقنيات الصيانة التنبؤية.

- الفحص البصري " Visual Inspection

- الأشعة فوق الصوتية " Ultrasonic testing

1- مسعود بويابون، دور الصيانة في تخفيض التكاليف المتعلقة بتعطل الآلات دراسة حالة: مؤسسة سانياك بسطيف، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي الجزائر، المجلد 01، العدد02، جوان 2019، ص 63.

2 - عاشور مرزوق، مرجع سابق، ص 15 .

### – الأشعة تحت الحمراء "Infrared Thermography" <sup>1</sup>

ج-الصيانة المجدولة: هي الصيانة التي تجرى بناء على جدول زمني موضوع سالفًا وواجبات محددة يتم تنفيذها طبقًا لهذا الجدول، كما تهدف إلى ضمان الآلات و المعدات بصورة جيدة وتلافي حدوث الأضرار مستقبلاً. وهو نشاط ضروري حيوي لكن ما نراه هو طول الفترات التي يتم القيام بها علاوة على أن الإنتاج يتأثر بها<sup>2</sup>.

### الفرع الثاني

#### الصيانة العلاجية

يقصد بهذا النوع من الصيانة عمل الإصلاحات اللازمة للمعدات حين توقفها عن العمل لأسباب فنية كحدوث كسر أو تآكل في أحد أو بعض أجزائها، فمهما كانت الصيانة الوقائية دقيقة و منظمة فلا بد أن يحدث عطل للمعدات إما عاجلاً أو أجلاً لذلك لا بد من توفير الإمكانيات اللازمة لإصلاح العطل في لحظة حدوثه حتى لا يتوقف الإنتاج. إذ تهدف الصيانة العلاجية لإصلاح فشل أو خلل معين في جزء من الآلة فور ظهوره يكفل إعادة الآلة للتشغيل بعد توقفها أو إعادتها للعمل بمعدلها المطلوب المؤقت للتلف الذي يحدث فجأة دون توقع، وهو ما يتطلب الاستعداد الدائم للطاقم الفني للتصليح وإعادة التشغيل في أقصر فترة زمنية ممكنة<sup>3</sup>.

1- جمال خنشور - سيف الدين تلي، مرجع سابق، ص 258.

2- جمال خنشور - سيف الدين تلي، مرجع نفسه، ص 258.

3 - عاشور مرزوق، مرجع سابق، ص 18.

## المبحث الثاني

### الأشخاص المختصة في الصيانة والخاضعة لها

تلعب الأشخاص المختصة في الصيانة دور مهم في هذه الأخيرة، إذ تقوم العلاقة الأساسية في الصيانة على الأساس في المحترف الذي يعتبر الشخص المختص الذي يمارس نشاطه الصياني على وجه الاعتياد والتنظيم كما يعتبر الشخص الخاضع للصيانة بدوره كذلك الشخص المستهلك، لذلك يتم التطرق إلى ذكر المحترف كشخص مختص في الصيانة (المطلب الأول) والمستهلك كشخص مستفيد من الصيانة (المطلب الثاني)

#### المطلب الأول

##### المحترف كشخص مختص في الصيانة

يعتبر المحترف من مقدمي الخدمات و الإنتاج فهو طرف في العلاقة العقدية في عقد الاستهلاك لذلك سوف نتطرق إلى تعريف المحترف (الفرع الأول) ثم إلى التزامات المحترف (الفرع الثاني)

#### الفرع الأول

##### تعريف المحترف

سنقوم بدراسة تعريف المحترف في العالم المادي (أولا) والمحترف في العالم الإلكتروني (ثانيا)

##### أولا: المحترف في العالم المادي

يعرف المحترف في العالم المادي على أنه: "الشخص الذي يعمل من أجل حاجات نشاطه المهني، سواء كان هذا النشاط تجاري أم صناعي أم زراعي، فيملك مكانا أو محلا تجاريا يقصد ممارسته لنشاطه، أو يشتري البضائع بقصد إعادة بيعها"<sup>1</sup>.

1- أكسوم عيلام رشيدة، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة الدكتوراة في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو، 2018، ص 24.

يصلح عليه المورد أو المهني أو المحترف أو المتدخل، ويعتبر أحد أطراف التعاقدية في عقود التجارة الالكترونية و التعريف به هو تحديد شخصيته من الأولويات في التعاقد عن بعد أو التعاقد الالكتروني لما يمنحه ذلك من أمان وفي هذا النوع من التعاقد الذي تفتقر إليه.

وقد يكون هذا الشخص طبيعيا كما قد يكون شخصا معنويا يمارس نشاطا تجاريا أم صناعيا أم حرفيا أم فلاحيا أو أي نشاط آخر تتوفر فيه الصفة المهنية أو الاحترافية يكون في مركز قوة وخبرة ودراية فيما يخص المنتج أو الخدمة التي يوردها أو يقوم بها لحاجات المستهلك.

هذا الأخير الذي يعتبر الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية وعادة ما يأتي القصور في العلاقة التعاقدية من قبل المتدخل عندما يستغل وضعه ومركزه التفاوضي ما يملكه من قوة اقتصادية وبسبب هذا المركز الذي يتمتع به هذا المتدخل فلا بد من التعريف به<sup>1</sup>:  
وكذلك وردت نفس الفكرة في المادة 03 فقرة 01 من الأمر رقم 03-03 المتعلق بالمنافسة التي تنص على: " المؤسسة: كل شخص طبيعي أو معنوي أيا كانت طبيعته يمارس بصفة دائمة نشاطات الإنتاج أو التوزيع أو الخدمات."

وبذلك فالمحترف يمكن أن يكون شخصا طبيعيا أو معنويا خاصا، أما المحترف كشخص قانوني عام فيكون على شكل المؤسسات العمومية الاقتصادية فقد حدده المشرع الجزائري بموجب القانون رقم 01-88 الذي يتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية طبيعتها القانونية فهي شركة تجارية تأخذ شكل شركة ذات أسهم أو شركة ذات مسؤولية محدودة<sup>2</sup>.

1- شبلي يمينة- سيد علي أمال، إثبات المعاملات الالكترونية في ظل القانون الجزائري، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2023، ص ص16

2- عوى ليلية-سلامي كاتية، عقد الاستهلاك بين العالم المادي و الالكتروني، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021، ص ص 05-06.

## ثانيا :المحترف في العالم الالكتروني

عرف الفقه المحترف الالكتروني على أنه : "هو كل شخص طبيعي أو معنوي والذي يظهر في العقد الالكتروني كمحترف فهو يمارس باسمها و لحساب الغير نشاطا تجاريا أو صناعيا أو زراعيا فيملك موقعا الكترونيا أو محلا تجاريا بقصد ممارسة نشاطه أو يشتري البضائع قصد إعادة بيعها أو يقوم بتاجر السلع و تقديم خدمات"<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني

#### التزامات المحترف

تقع على عاتق المحترف أو المورد عدة التزامات اتجاه المستهلك فتكمن هذه الالتزامات في:

#### أولا :التزام المورد الالكتروني بضمان السلامة

يلتزم المورد الالكتروني بضمان السلامة كآلية تقليدية لحماية المستهلك الالكتروني فهو التزم يحرص فيه المدين على تنفيذ الالتزام دون أن يلحق ضرر بالدائن و تجدر الإشارة أن هذا الالتزام ظهر أولا في عقد النقل الذي يلقي على عاتق الناقل التزام بضمان سلامة الراكب إلى مكان وصوله و بعد مرور حقبة زمنية ظهرت الحاجة إلى توسيع دائرة هذا الضمان ليمتد إلى عقد البيع ل أن هناك أضرار لحقت أشخاصا نتيجة لاقتنائهم للمنتوجات واستقر أخيرا هذا الالتزام في عقد البيع لكونه يستجمع الشروط التي يراها الفقه ضرورية ومنها وجود خطر يهدد سلامة أحد المتعاقدين وأن يكون المدين بهذا الالتزام مهنيا وأخيرا أن يكون أمر الحفاظ على سلامة أحد المتعاقدين<sup>2</sup>.

1- عوى ليلية- سلامي كاتية، عقد الاستهلاك، مرجع سابق، ص 07 .

2- سي يوسف زاهية حورية، تفعيل التزامات المورد الالكتروني: آلية لحماية المستهلك الالكتروني - دراسة مقارنة- مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، المجلد 11، العدد 01،

### ثانياً: الالتزام بالتسليم المطابق

يقوم المستهلك الإلكتروني بالشراء استناداً إلى عرض أوصاف المبيع غير الشاشة العنكبوتية وأن الغرض غالباً ما يتناول ذات المبيع بل يرد على نموذج مصور وعرض لأوصافه فقط لذا يسمح للمستهلك إذا تسلم المنتج وهو غير مطابق لما هو معين عليه أن يرفضه وهذا ما يسمى بمبدأ خيار الرؤية المعروف في الشريعة الإسلامية لكن هذا الخيار لا يثبت للمستهلك عند التعاقد عن بعد بل يتراخى إلى وقت التسليم وما يبرر ذلك أن المستهلك لم يتعاقد على السلعة بمجرد رؤيتها حسب بل مجرد مشاهدتها على الشاشة وهذا المفهوم أي ضرورة تسليم المورد للمستهلك المنتج المتفق عليه في العقد يختلف عن الإخلال بالالتزام بالتسليم الذي يفيد أن المورد لم يسلم المنتج للمستهلك في الوقت المحدد أي إخلاله بأجال التسليم مما يخول للمستهلك الحق في إعادة إرسال المنتج على حالته في أجال أقصاه 04 أيام عمل من تاريخ التسليم الفعلي للمنتج<sup>1</sup>.

### ثالثاً: الالتزام بصحة الإعلان والإعلام

انتشرت ظاهرة التسويق من خلال الإعلان الإلكتروني عبر الانترنت لما له من مزايا من حيث وفرة المعلومات وتعدد الخيارات فعدد فتح صفحة الانترنت تظهر عناوين بعض المواقع التجارية على صفحة الويب بما يعرف بالمتاجر الافتراضية حيث يمكن اختيار الدخول إلى أي عنوان من العناوين المطروحة.

وهو دعوة للتعاقد مع كل من هو مهتم بالإعلان ثم يلتزم المورد بإعلام المستهلك بالمعلومات المطلوبة قانوناً وفي حالة اتفاقهما وتطابق الإيجاب مع القبول تأتي مرحلة إتمام جميع إجراءات البيع طبقاً للقانون ولهذا يعتبر الإعلان الخادع والإعلام المظلل عبر الانترنت نصب واحتيال وجريمة فدرالية<sup>2</sup>.

1- سي يوسف زاهية حورية، مرجع سابق، ص 116.

2- سهام مسكر، التزامات المورد في عقد البيع الإلكتروني طبقاً لأحكام القانون رقم 18-05، مجلة الدراسات القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البلدية، المجلد 07، العدد 01، 2020، ص 2400.

### رابعاً: التزام المورد بضمان التعرض والاستحقاق

يمكن القول أن القواعد القانونية التي تنظم حماية المستهلك بصفة عامة هي نفس القواعد التي وضعها المشرع لحماية المستهلك الإلكتروني ومن بين تلك القواعد: التزام المورد بضمان التعرض والاستحقاق والذي لم يرد بنص صريح في قانون التجارة الإلكترونية لكنه يستخلص من الفصل الخامس منه وبالخصوص في الفقرة الأولى من المادة 18 منه والتي تنص على ما يلي: " بعد إبرام العقد الإلكتروني يصبح المورد الإلكتروني مسؤولاً بقوة القانون أمام المستهلك الإلكتروني عن حسن تنفيذ الالتزامات المترتبة على هذا العقد...". ويتضح من النص أن المورد ملزم بتنفيذ كل ما يترتب على العقد من التزامات ومنها التزامه بضمان التعرض والاستحقاق إلي جانب التسليم وضمان العيوب الخفية فإذا تم مثلاً إبرام عقد البيع الإلكتروني بين مورد إلكتروني ومستهلك إلكتروني وتم دفع الثمن وتم انتقال الملكية فهنا المورد ملزم بعدم التعرض الصادر من الغير أي أن المورد الإلكتروني ملزم بضمان تعرضه الشخصي وضمان التعرض الصادر من الغير<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني

#### المستهلك كشخص مستفيد من الصيانة

يعتبر المستهلك الشخص المستفيد من الصيانة من السلع والخدمات فهو طرف في العلاقة التعاقدية في عقد الاستهلاك فالمستهلك تختلف استفادته حسب الطلب الذي يقدمه. لذا فعليه نجد أن قانون الاستهلاك حدد تعريف المستهلك لذا سنتطرق لتعريفه في (الفرع الأول) ثم إلى التزامات المستهلك الإلكتروني (الفرع الثاني).

1- سي يوسف زاهية حورية، مرجع سابق، ص ص 117-118.

## الفرع الأول

### تعريف المستهلك

سنتطرق في هذا الفرع إلى تعريف المستهلك في العالم المادي (أولا) ثم إلى تعريفه في العالم الإلكتروني (ثانيا).

#### أولا: تعريف المستهلك في العالم المادي

يعرف المستهلك في العالم المادي حسب الاتجاه الضيق على أنه كل من يقتني أو يستعمل سلعة أو خدمة لغرض غير مهني، أي من أجل إتباع حاجاته الشخصية فالمستهلك هو كل شخص طبيعي يحصل على السلع والخدمات عن طريق البيع أو التأجير .

أما الاتجاه الموسع فيعرف المستهلك على أنه هو : " كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال في أغراضه الشخصية أوفي أغراضه المهنية" فيري الاتجاه الموسع إمكانية امتداد صفة المستهلك إلى الشخص المعنوي على غرار الشخص الطبيعي<sup>1</sup>.

تطرقت المادة 03 فقرة 1 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش إلى وضع تعريف للمستهلك بقولها : " المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات غرضه ومجردة من كل طابع مهني"<sup>2</sup>.

#### ثانيا : تعريف المستهلك في العالم الإلكتروني

إن المستهلك في نطاق المعاملات التجارية هو ذاته المستهلك في عملية التعاقد التقليدية لكنه فقط يتعامل من خلال وسائط الكترونية مؤدي ذلك أن له كافة الحقوق والمزايا التي يتمتع بها المستهلك في نطاق التجارة التقليدية بالإضافة إلى مراعاة خصوصية أن عقده يتم بواسطة الكترونية<sup>3</sup>.

1- عوي ليلية- سلامي كاتية ، مرجع سابق، ص ص 08-09 .

2- قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فيفري 2009 ، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، ج رج ج، عدد 15، صادر بتاريخ 8 مارس 2009، المعدل و المتمم .

3- جامع مليكة، حماية المستهلك المعلوماتي، أطروحة الدكتوراة في العلوم القانونية (القانون الخاص)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي اليابس ، سيدي بلعباس، 2018، ص 09 .

فالمستهلك هو ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يبرم العقود المتعلقة بالسلع والخدمات للانتفاع بها دون أن تكون له نية استخدامها في المضاربة بتعرف المستهلك على المعلومة المتعلقة بالسلع والخدمات من خلال التجول في فضاء الانترنت وزيارة موقع الويب التجارية بحثا عن السلع والخدمات التي تشبع حاجيته بالإقبال على التعاقد إلكترونيا.

فالمستهلك الإلكتروني هو الشخص الذي يستخدم وسط الكتروني لإتمام المعاملات التجارية ولا يملك القدرة الفنية للحكم على مدى جودة السلعة والخدمة الاستهلاكية محل العقد<sup>1</sup>.

## الفرع الثاني

### التزامات المستهلك الإلكتروني

سنتطرق في هذا الفرع إلى التزامات المستهلك بالدفع الإلكتروني (أولا) ثم إلى التزام المستهلك بتسليم المبيع (ثانيا).

#### أولا: التزام المستهلك بالدفع الإلكتروني

أهم ما يترتب على المستهلك الالتزام بدفع الثمن ويسمى بالدفع الإلكتروني في البيئة الإلكترونية والهدف منه تغطية المنفعة الاقتصادية بالنسبة للمتعاملين في التجارة الإلكترونية عن طريق إتاحة تحويل ثمن الخدمة والسلعة المشتري إلى الطرق المستفيد من خلال تكنولوجيا الشبكات. ويعني الدفع الإلكتروني تسوية المعاملات المالية الكترونيا تنفيذا لعمليات الدفع عبر أجهزة وتمنياتي الحاسوب أو بواسطة الناقل الإلكتروني وهي شبكة الانترنت، أو الاتصالات الحديثة كوسائل جوهرية.

1- شبلي يمينة- سيد علي أمال، مرجع سابق، ص ص 15-16 .

**ثانيا: التزام المستهلك بتسلم المبيع**

يعتبر التزام المستهلك بتسلم المبيع التزاما هاما وأساسيا، لأن به يتحقق الاستيلاء الفعلي للمستهلك على المبيع، وهو المقابل للالتزام المتدخل بالتسليم، فلا أثر قانوني لهذا الالتزام ما لم يتم استلامه وإدخاله في حياة المستهلك، ويتفق هذا الالتزام مع التزام المتدخل في ارتباطه بزمان ومكان، ونفقات واجبة الدفع<sup>1</sup>.

---

1- قناوي ليندة- بن حمادة نيسية، نطاق تطبيق قانون التجارة الالكترونية الجزائري، مذكرة ماستر في القانون، تخصص القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021، ص ص 17-25.

## الفصل الثاني

### تطبيق نظام الدليل الصياني عن طريق عملية التجارة الالكترونية

إن تطبيق نظام الدليل الصياني يتجسد عن طريق عملية التجارة الالكترونية على أرض الواقع و دخوله حيز التنفيذ باعتبار أن استحداث هذا التطبيق لا يتم إلا بواسطة التجارة الالكترونية التي تعد بمثابة المحرك الأساسي له، فعل هذا الأساس تم اعتماد هذا التطبيق من أجل تقديم خدمة أو سلعة للمؤسسات والشركات، وهذا يكون بواسطة التجارة الالكترونية عن بعد.

انطلاقاً مما سبق سنتطرق في هذا الفصل لتعريف التجارة الالكترونية في (المبحث الأول)، ثم إلى نطاق تطبيق قانون التجارة الالكترونية من حيث الموضوع في (المبحث الثاني).

## المبحث الأول

### التعريف بالتجارة الالكترونية

تعتبر التجارة الالكترونية من أهم اختراعات العقل البشري، باعتبارها أحدث الوسائل الرقمية الخاصة بالتجارة الالكترونية عن بعد التي تهدف من خلالها إلى تحقيق أرباح عن طريق عمليات إنتاج و توزيع و البيع بوسائل الكترونية مختلفة، وعليه سنقوم بدراسة تعريف بالتجارة الالكترونية في (المطلب الأول) ثم إلى خصائصها في (المطلب الثاني).

#### المطلب الأول

##### تعريف التجارة الالكترونية وخصائصها

تعد التجارة الالكترونية ظاهرة حديثة النشأة باعتبارها أهم اختراعات العقل البشري كما سبق الإشارة إليه ولتحديد تعريف التجارة الالكترونية سنتطرق إلى التعريف الفقهي و القانوني في (الفرع الأول) ثم إلى خصائص التجارة الالكترونية (الفرع الثاني).

#### الفرع الأول

##### التعريف الفقهي و القانوني

أولا التعريف الفقهي.

حظيت التجارة الالكترونية باهتمام الفقه الذي حاول إيجاد تعريف لها، حيث عرفها البعض بأنها: "الأعمال والنشاطات التجارية التي تتم ممارستها من خلال الشبكة المعلوماتية الدولية المتمثلة في الانترنت".

جاء هذا التعريف شاملا وغير مضبوط، فليس كل نشاط عبر شبكة الانترنت يعتبر تجارة الكترونية، لذلك اعتبر التجارة الالكترونية بأنها: نشاط تجاري يتم بفضل إجراءات تكنولوجيا متقدمة، متعلق بتنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات، عن طريق بيانات ومعلومات تنساب عبر شبكات الاتصال والشبكات التجارية

العالمية الأخرى<sup>1</sup>.

### ثانيا التعريف القانوني.

تعددت مفاهيم التجارة الالكترونية وفقا لاختلاف وجهات النظر عند التعرض لتفسيرها ويعود هذا الاختلاف إلى مجالات تعدد تطبيقها والتطور المستمر الذي يطرأ على أساليبها وأهدافها مما ينعكس بالتالي على مفهومها.

ومن بين أهم الدول التي اهتمت بموضوع التجارة الالكترونية نجد فرنسا التي عرفت التجارة الالكترونية بأنها: "مجموعة المعاملات الرقمية المرتبطة بأنشطة تجارية بين المشروعات بعضها ببعض، وما بين المشروعات والأفراد أو بين المشروعات والإدارة وهو يشمل حتى العقود التي تبرمها الإدارة كفرد وليست كسلطة عامة كما يجعلها تشمل كل المعاملات الرقمية حول مختلف الأنشطة التجارية والخدماتية والبنكية<sup>2</sup>.

ومن هنا نجد أن المشرع الجزائري عرف التجارة الالكترونية في نص المادة 6 من القانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 16 مايو سنة 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية بأنها: "النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع أو خدمات عن بعد لمستهلك الكتروني، عن طريق الاتصالات الالكترونية"<sup>3</sup>.

1- سعداولي ديهية- لعمالي ليلي، التجارة الالكترونية واشكالياتها القانونية، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون

أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021، ص ص 05-06

2- راجي جوهر- ياسع فاطمة، التجارة الالكترونية في القانون رقم 05-18، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون

خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021، ص ص 04-05.

3- قانون رقم 05-18 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 16 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الالكترونية،

ج.ر.ج.ج العدد 28 ، الصادرة في 16 مايو سنة 2018.

## الفرع الثاني

### خصائص التجارة الالكترونية

تتميز التجارة الالكترونية بخصائص معينة تميزها عن التجارة التقليدية، فتمثل هذه الخصائص في التجارة الالكترونية مجالات النشاط .

#### أولا : التجارة الالكترونية مجالات النشاط .

بالرغم من أن التجارة الالكترونية هي تجارة قبل كل شيء لا تخرج عن كونها اعتياد على ممارسة عمل تجاري بطرق الكترونية، وأن أطرافها نفسهم الأطراف المعروفين في التجارة التقليدية، غير أن طريقة تحقيق هذه التجارة خاصة ومختلفة مما يحتم البحث عن إطار قانوني جديد بلائم هذا الأمر خاصة فيما يتعلق بالنصوص القانونية لتحقيقها و هي العقد التجاري الالكتروني، ليمتد أيضا إلى عدة نطاقات تجارية بعينها وإلى تجاوز حدود الدول بفعل المبادلات التجارية الدولية<sup>1</sup>.

#### ثانيا : غياب المستندات الورقية لمعاملات التجارة الالكترونية.

عبر بعض الفقهاء الأمريكيين على التجارة الالكترونية ونظام التبادل الالكتروني للبيانات تعبيراً بديلاً، وهو التجارة اللاورقية، وقد أصبح هذا المصطلح شائعاً في تشريعات التجارة الأمريكية، وهناك العديد من الفوائد التي نجنيها من غياب المستندات الورقية منها:

- خفض التكاليف الناتجة عن إنشاء ومعالجة وتوزيع وحفظ واسترجاع المعلومات الورقية حيث قدرت تكلفة إنتاج ومعالجة الأوراق في الصفقات التجارية 10 بالمائة من قيمة المنتجات أو البضائع
- تتمم الكاملة للصفقات التجارية التي أن تشمل الإيجاب والقبول والتعاقد والدفع والتسليم وغيرها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>-رابحي جوهر - ياسع فاطمة، مرجع سابق، ص 111

<sup>2</sup>-سعداوي ديهية- لعمالي ليلي، مرجع سابق، ص 162

## المطلب الثاني

### العقد الإلكتروني وسيلة لإنجاح عملية التجارة الإلكترونية

العقد الإلكتروني مفهوم تقني دخل مجال القانون و هو من أهم نواتج الثورة المعلوماتية فهو يعد من تقنيات الاتصال عن بعد. فعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى التعريف بالعقد الإلكتروني (الفرع الأول) ثم إلى خصائصه (الفرع الثاني).

## الفرع الأول

### التعريف بالعقد الإلكتروني

سندرس في هذا الفرع التعريف الفقهي للعقد الإلكتروني (أولا) ثم إلى التعريف القانوني (ثانيا).

#### أولا: التعريف الفقهي للعقد الإلكتروني

عرف العقد الإلكتروني على أنه: "اتفاق بين طرفي العقد من خلال تلاقي الإيجاب و القبول عن طريق استخدام شبكة معلومات سواء في تلاقي الإرادتين أو المفاوضات العقدية أو التوقيع أو أي جزئية من جزئيات إبرامه سواء كان هذا التصرف بحضور طرفي العقد في مجلس العقد أو من خلال التلاقي عبر شاشات الحاسوب الآلي أو وسيلة الكترونية سمعية أو بصرية". و عرف أيضا على أنه: "العقد الذي تتلاقى فيه عروض السلع و الخدمات، التي يعبر عنها بالوسائط التكنولوجية المتعددة خصوصا شبكة المعلومات الدولية من جانب أشخاص متواجدين في دولة أو دول مختلفة بقبول يمكن التعبير عنه من خلال ذات الوسائط بإتمام العقد".<sup>1</sup>

ثانيا: التعريف القانوني للعقد الإلكتروني.

1-قواسمي وفاء- بلخرشيش لوي، العقد الإلكتروني في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2022- 2023، ص05

عرف المشرع الجزائري العقد الإلكتروني في المادة السادسة من الفقرة الثانية من القانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الالكترونية التي تنص أن "العقد الإلكتروني : بمفهوم القانون رقم 02/04 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ، و يتم ابرامه عن بعد دون الحضور الفعلي و المتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الالكترونية". و بالرجوع الى نص المادة الثانية الفقرة الرابعة من القانون 02-04 نجدها تعرف العقد أنه : " كل اتفاق أو اتفاقية تهدف الى بيع سلعة أو تأدية خدمة ' حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع اذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغير حقيقي..."<sup>1</sup>

## الفرع الثاني

### خصائص العقد الإلكتروني

العقد الإلكتروني قد يتفق مع غيره من العقود التي تنظم أحكامها النظرية العامة للعقد. سواء من حيث موضوعه و أطرافه أو سببه فعليه يتميز العقد الإلكتروني بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

### أولا:العقد الإلكتروني عقد مبرم عن بعد بوسيلة إلكترونية.

يتم إبرام العقد الإلكتروني دون التواجد المادي لأطرافه<sup>2</sup> لذلك ينتمي إلى طائفة العقود المبرمة عن بعد و هي السمة البارزة فيه إذ يتم بين طرفين لا يجتمعهما مجلس عقد حقيقي.<sup>2</sup>

1- شمومة شيماء، العقد الإلكتروني في القانون الجزائري، مذكرة ماستر في القانون ، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2022- 2023، ص17

2- رواقي سميحة- متناني خلود ، النظام القانوني للعقد الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون ، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أكلي محند الحاج ، البويرة ، 2018- 2019، ص16

### ثانيا:العقد الإلكتروني من عقود التجارة الإلكترونية الدولية.

يعتبر العقد الإلكتروني من الصيغ الحديثة للعقود التي تبرم عبر الأنترنت أو الشبكة العنكبوتية ،و يمكن أن يتم توقيعه وتنفيذه دون الحاجة الى وجود الأطراف في نفس المكان فانه عادة يخترق حدود الدولة الواحدة ، ويكون كذلك متى تم الخروج عبر حدود الدولة كأن يتم المعاملات بين أطرافه متواجدين وينتمون الى دول مختلفة يكون أحد أطراف العلاقة مستخدما مقيما في دولة و المورد مقيما في دولة أخرى و شركة تكنولوجيا معالجة البيانات و إدخالها و تحميلها عبر شبكة متواجدة في دول أخرى<sup>1</sup>.

1- قواسمي وفاء – بلخرشيش لوء ، مرجع سابق ، ص 14

## المبحث الثاني

### نطاق تطبيق قانون التجارة الالكترونية من حيث الموضوع

في ظل التحولات الكبرى التي عرفها العالم لاسيما في وسائل الاتصال الالكترونية وانتشارها في كل أنحاء المجتمع، الأمر الذي استدعى إلى تحديد نطاق تطبيق قانون التجارة الالكترونية من حيث الموضوع، حيث بصدور قانون التجارة الالكترونية في سنة 2018 والذي أدى إلى تكريس المبادلات التجارية على السلع و الخدمات. يتضح من خلال هذا القانون أن نطاق تطبيق قانون التجارة الالكترونية من حيث الموضوع يتمثل في كل من السلع والخدمات، وعليه سنتناول في هذا المبحث تطبيق قانون التجارة الالكترونية على السلع (المطلب الأول) ثم إلى تطبيق قانون التجارة الالكترونية على الخدمات (المطلب الثاني).

#### المطلب الأول

##### تطبيق قانون التجارة الالكترونية على السلع

إن السلع تعتبر الموضوع الأساسي الذي يطبق عليه قانون التجارة الالكترونية، لذلك سنتناول في هذا المطلب تعريف السلع (الفرع الأول)، ثم أنواع السلع (الفرع الثاني).

#### الفرع الأول

##### تعريف السلع

يمكن أن يكون محل الاستهلاك الالكتروني عبارة عن سلعة مادية يتم عرضها في متاجر الكترونية عبر الانترنت، عوض المتاجر و الأسواق القائمة في العالم المادي. عرف المشرع الجزائري السلعة في المادة 3 فقرة 17 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش بمقابل أو على أنها: "كل شيء مادي مقابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا".<sup>1</sup>

1 - أكسوم عيلا م رشيدة، مرجع سابق، ص 371

ويعرفها المرسوم التنفيذي المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش الذي أطلق عليها تسمية البضاعة كما يلي: "البضاعة: كل منقول يمكن وزنه أو كليه أو تقديره بالوحدة، ويمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية"<sup>1</sup>.

هذا وقد قصر المشرع مفهوم السلعة على الأشياء المادية ما يعني استثناء الأموال المعنوية أن تكون محلا للاستهلاك كبراءات الاختراع والعلامات والرسوم والنماذج الصناعية، ولعل العلة في ذلك ترجع لطبيعة هذه الأموال كونها ذات طبيعة معنوية غير محسوسة ما يجعلها غير ملائمة لأساليب الرقابة والمطابقة والتقييس التي تتطلب وجودا ماديا لتطبيقها، بالإضافة لاقتربها بعالم الأعمال إذ لا يتصور مثلا أن يقوم الشخص ببراءة اختراع أو محل تجاري أو علامة تجارية لغرض غير مهني وإن كان ثمة مثلا يرى مانعا من أن تكون بعض الأموال المعنوية كمنتوج ذهني محلا للاستهلاك<sup>2</sup>

## الفرع الثاني

### أنواع السلع

قسمت السلع بشكل عام إلى نوعين، سلع استهلاكية و سلع إنتاجية، فالمستهلك العادي يقوم بشراء السلع بهدف استهلاكها النهائي له ولأفراد أسرته، أما المشتري المهني، فإنه يشتري السلع بهدف بيعها وتحقيق الأرباح منها<sup>3</sup>

تنقسم السلع إلى منتجات غذائية و أخرى غير غذائية، يحتادها المستهلك في حياته اليومية ويسعى إلى اقتنائها، سواء في العالم الالكتروني أو المادي، لذا لا بد من محاولة توضيحها .

1- بوعراب أسامة- حمزاوي محمد، قانون حماية المستهلك بين النظرية و التطبيق، مذكرة ماستر في القانون ، تخصص

قانون الأعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2018، ص59.

-بوعراب أسامة- حمزاوي محمد، مرجع نفسه ص 672

3- شعباني (حنين) نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك و قمع الغش، مذكرة

الماجستير في العلوم القانونية، فرع"المسؤولية المهنية"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي

وزو، 2012 ، ص ص35-36 .

**أولاً: المنتجات الغذائية**

فالمواد الغذائية هي عناصر التغذية المستخدمة لغذاء الإنسان أو الحيوان سواء كانت هذه المواد بحالتها الطبيعية أو تم تحويلها وإضافة مواد أخرى إليها<sup>1</sup>

**ثانياً: المنتجات غير الغذائية**

فالمنتجات غير الغذائية هي المنتجات المستعملة في صيانة المحلات ورفاهيتها باستثناء الأدوية والسلع الغذائية<sup>2</sup>.

**المطلب الثاني****تطبيق قانون التجارة الالكترونية على الخدمات**

إن قانون التجارة الالكترونية يطبق من حيث الموضوع على الخدمات الذي هو منتج يخضع لقانون حماية المستهلك ففي كل الأحوال المستهلك يحتاج إلى الخدمة سواء كانت أشياء غير مادية و غير ملموسة في حياته اليومية.

لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الخدمات (الفرع الأول) ثم إلى خصائص الخدمات (الفرع الثاني).

**الفرع الأول****تعريف الخدمات**

إلى جانب السلع نجد الخدمات والتي هي منتج يخضع لقانون حماية المستهلك، وتقصد بها الأنشطة الاقتصادية غير مجسدة في صورة سلعة مادية، وإنما تقدم في صورة خدمة أو نشاط مفيد لمن يطلبه مثل الخدمات المالية من بنوك وشركات التأمين وأسواق المال وخدمات النقل البري والبحري والجوي، وكذلك خدمات شركات الاتصالات والخدمات السمعية البصرية والمعلومات بما فيها الحاسب الآلي والصناعات المرتبطة به ونشاط

ـقناوي ليندةـ بن حمادة نيسية، مرجع سابق، ص 5- 61

ـقناوي ليندةـ بن حمادة نيسية، مرجع نفسه، ص 7. 2.

شركات السياحة وقطاع الإنشاءات والتعمير ومكاتب الاستشارات الطبية والقانونية والهندسية والخبراء والمستشارين الأجانب<sup>1</sup>.

## الفرع الثاني

### خصائص الخدمات

تتميز الخدمة بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن السلع، تتمثل هذه

الخصائص في:

- **عدم قابلية اللمس:** لا يستطيع المستهلك استخدام حواسه الخمس لأدراك الخدمة قبل حصوله عليها أو اقتنائها بمعنى يجد صعوبة في معاينة أو فحص الخدمة قبل شرائها، كما أنه لن يكون قادراً على إصدار قرارات أو إبداء رأيه بالخدمة استناداً إلى تقييمه المحسوس من خلال حواسه قبل اقتنائه الخدمة مثلما يحصل لو أنه اشترى سلعة مادية<sup>2</sup>.
- **التلازمية:** وتعني درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياساً مع السلع المادية<sup>3</sup>.
- **الملكية:** عدم انتقال الملكية في الخدمات تمثل صفة وخاصة تميزها عن السلع المادية، فالنسبة لهذه الأخيرة، فإن لمستخدمها حق التصرف بها، امتلاكها، استخدامها فور دفع الثمن، أما بالنسبة للخدمة فإن المستهلك له فقط الحق في استعمال أو استخدام<sup>4</sup>.

- بوعراب أسامة- حمزاوي محمد، مرجع سابق، ص 691

-قناوي ليندة- بن حمادة نيسية، مرجع سابق، ص 92

-قناوي ليندة-بن حمادة نيسية، مرجع نفسه، ص 103

4-قناوي ليندة-بن حمادة نيسية، مرجع نفسه، ص 10.

## خاتمة:

وفي نهاية المطاف يمكننا القول أننا وباستحداث هذا الدليل الصياني نكون قد ساهمنا إلى حد كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، بحيث أننا ساعدنا كلا من الخبراء في الصيانة الصناعية من أجل تطوير مهنتهم والحصول على أكبر عدد ممكن من العملاء هذا من جهة ومن جهة أخرى سهلنا التواصل بينهم، وأيضاً قمنا برقمنة مجال عملهم وهذا بهدف الاستجابة لمتطلبات عصرنا الحالي الذي تلعب فيه التكنولوجيا دوراً رئيسياً في كل المجالات، أما فيما يخص المؤسسات التي تزاول أنشطة صناعية بمختلف أحجامها وأنواعها فنكون نحن حاملي فكرة هذه المؤسسة الناشئة قد قمنا بالتخفيف من حجم الخسائر الناتجة عن تلف الآلات ونقلها وما يليها من خسائر محتملة مستقبلاً وسنوفر لهم خدمة سريعة من أيدي محترفة وبأقل وقت وجهد من رب العمل الذي ما عليه إلا الولوج إلى تطبيق دليلنا الصياني الذي سيجد فيه كل ما يحتاجه لتوفير الصيانة لآلاته وما عليه إلا التفكير في تنمية تجارته.

# قائمة المراجع

أولاً: الرسائل والمذكرات الجامعية :

أ- أطروحات الدكتوراه:

1-أكسوم عيلا م رشيدة، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة الدكتوراه في

القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018.

2-جامع مليكة، حماية المستهلك المعلوماتي، أطروحة الدكتوراه في العلوم القانونية (القانون

الخاص)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس،

2018.

ب- مذكرات الماجستير:

1-شعباني (حنين) نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية

المستهلك وقمع الغش، مذكرة الماجستير في العلوم القانونية، فرع"المسؤولية المهنية"،

كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012.

2-عاشور مرزوق، الصيانة ودورها في ضمان جودة منتجات المؤسسة الصناعية الجزائرية

حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، مذكرة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية

الاقتصاد و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003.

ج- مذكرات الماستر :

1-بوعراب أسامة- حمزاوي محمد، قانون حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق، مذكرة

ماستر في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود

معمري، تيزي وزو، 2018.

2-رابحي جوهر- ياسع فاطمة، التجارة الإلكترونية في القانون رقم 18-05، مذكرة ماستر

في القانون، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود

معمري، تيزي وزو، 2021.

3-رواقي سميحة-متناني خلود، النظام القانوني للعقد الإلكتروني، مذكرة ماستر في القانون

،تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ألكلي محند الحاج،

البويرة، 2019 .

4-سعداوي ديهية - لعمالي ليلي،التجارة الالكترونية واشكالياتها القانونية، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021 .

5-شبلي يمينة- سيد علي أمال، إثبات المعاملات الالكترونية في ظل القانون الجزائري، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2023 .

6-شمومة شيماء، العقد الالكتروني في القانون الجزائري، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2023

7-عوى ليلية- سلامي كاتية، عقد الاستهلال بين العالم المادي والالكتروني، مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021.

8-قناوي ليندة- بن حمادة نيسية، نطاق تطبيق قانون التجارة الالكترونية الجزائري، مذكرة ماستر في القانون، تخصص القانون الخاص، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021.

9-قواسمي وفاء-بلخرشيش لؤي،العقد الالكتروني في التشريع الجزائري،مذكرة ماستر في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة08 ماي1945،قائمة ، 2023

### ثانيا: المقالات:

1-جمال خنشور- سيف الدين تلي،استخدام الأساليب الكمية في إدارة مشاريع الصيانة دراسة حالة: محطة لبرق لإنتاج الطاقة ، بولاية خنشلة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست-الجزائر، العدد 10، 2016، ص ص 252-288.

2-سهام مسكر، التزامات المورد في عقد البيع الالكتروني طبقا لأحكام القانون رقم 05-18، مجلة الدراسات القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، المجلد 07، العدد 01، 2020، ص ص 2392-2414.

3-سي يوسف زاهية حورية، تفعيل التزامات المورد الالكتروني: آلية لحماية المستهلك الالكتروني، دراسة مقارنة- مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، المجلد 11، العدد 01، 2022، ص ص 111-139.

4-مسعود بويباون، دور الصيانة في تخفيض التكاليف المتعلقة بتعطيل الآلات دراسة حالة: مؤسسة سانياك بسطيف، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي الجزائر، المجلد 01- العدد 02، جوان 2019، ص ص 61-72.

**ثالثا: النصوص القانونية:**

**1-النصوص التشريعية:**

أ-قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فيفري 2009 ، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، ج ر ج ج، عدد 15، صادر بتاريخ 8 مارس 2009، المعدل و المتمم .

ب-قانون رقم 18-05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 16 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الالكترونية، ج.ر.ج.ج العدد 28 ، الصادرة في 16 مايو سنة 2018.

**رابعا: القرارات:**

1-قرار مؤرخ في 8 ربيع الثاني عام 1436 الموافق ل 29 يناير سنة 2015 يحدد النظام التقني المتعلق بالمواصفات التقنية للصيانة منشآت نقل الكهرباء ج ج ج ر عدد 07 الصادرة بتاريخ 12 فبراير 2015.

## الفهرس

كلمة شكر

إهداء

قائمة المختصرات

01	.....مقدمة
02	.....الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للصيانة
03	.....المبحث الأول: ماهية الصيانة
03	.....المطلب الأول : مفهوم الصيانة
04	.....الفرع الأول:التعريف الفقهي
05	.....الفرع الثاني:التعريف القانوني
05	.....المطلب الثاني: أنواع الصيانة
05	.....الفرع الأول:الصيانة الوقائية
07	.....الفرع الثاني:الصيانة العلاجية
08	.....المبحث الثاني:الأشخاص المختصة في الصيانة والخاضعة لها
08	.....المطلب الأول:المحترف كشخص مختص في الصيانة
08	.....الفرع الأول: تعريف المحترف
10	.....الفرع الثاني: التزامات المحترف
12	.....المطلب الثاني: المستهلك كشخص مستفيد من الصيانة
	.....الفرع الأول: تعريف المستهلك
13	
14	.....الفرع الثاني: التزامات المستهلك الإلكتروني
16	.....الفصل الثاني: تطبيق نظام الدليل الصياني عن طريق عملية التجارة الإلكترونية
17	.....المبحث الأول: التعريف بالتجارة الإلكترونية

المطلب الأول: تعريف التجارة الإلكترونية و خصائصها.....	17
الفرع الأول:التعريف الفقهي والقانوني.....	17
الفرع الثاني: خصائص التجارة الالكترونية.....	18
المطلب الثاني:العقد الالكتروني وسيلة لإنجاح عملية التجارة الالكترونية.....	20
الفرع الأول:التعريف العقد الالكتروني.....	20
الفرع الثاني:خصائص العقد الالكتروني.....	21
المبحث الثاني:نطاق تطبيق قانون التجارة الإلكترونية من حيث الموضوع.....	23
المطلب الأول:تطبيق قانون التجارة الإلكترونية على السلع.....	23
الفرع الأول: تعريف السلع.....	23
الفرع الثاني: أنواع السلع.....	24
المطلب الثاني: تطبيق قانون التجارة الإلكترونية على الخدمات.....	25
الفرع الأول: تعريف الخدمات.....	26
الفرع الثاني: خصائص الخدمات.....	26
خاتمة.....	27
قائمة المراجع.....	28
الفهرس.....	32
ملخص	



الجانب  
التطبيقي

## تتاولت فى هذا الجانب :

(1) طريقة الولوج إلى المنصة (استخدامها من البداية إلى النهاية).

(2) نموذج العمل التجاري. (BMC)

(3) دراسة السوق.

(4) توقعات المشروع.

طريقة الولوج إلى المنصة  
استخدامها من البداية إلى  
النهاية

# يتم الولوج للمنصة بطريقتين :


بتسجيل الدخول بالبريد الإلكتروني أو إنشاء حساب.




## تسجيل الدخول

**التأكيد**

أو

 تسجيل الدخول بـغوغل

ليس لديك حساب؟ أنشئ حساب



## إنشاء حساب

**التأكيد**

لديك حساب؟ سجل الدخول

# الصفحة الرئيسية:

تتمثل هذه الواجهة في مجالات عملنا المتمثلة في تقديم خدمات (صيانة الآلات الصناعية والأجهزة الكهرومنزلية).



# أمثلة عن الخدمات التي نقدمها

## الخدمات

+ أضف خدمة

← خدماتي السابقة:

ابحث عن خدمة

↑↓↑

⋮ **تصليح المبرد الكهربائي**  
تصليح مبرد كهربائي بكفاءة عالية، مع ضمان الأداء الأمثل في وقت أقصر.

05/06/2024 قبل مكتملة ✓

⋮ **تغيير بطارية الغسالة كهربائية**  
استبدال بطارية الغسالة الكهربائية بأخرى جديدة عالية الجودة، مع ضمان الأداء المستمر والكفاءة المثلى.

05/06/2024 قبل في انتظار ⌚

⋮ **صيانة مدفئة كهربائية من نوع Condor**  
إجراء صيانة شاملة لمدفئة Condor الكهربائية لضمان أداء فعال وآمن، مع فحص وتنظيف الأجزاء الداخلية واستبدال

الملف الشخصي الخدمات الصفحة الرئيسية

→

## تصليح ثلاجة المنزل من نوع BEKO

مريم طالب  
مستهلك

التفاصيل

معلومات عن الخدمة

إختر التقني المناسب لهذه الخدمة

سعيد خميري

التأكيد الإلغاء

0777755515

المدة المحددة  
05/06/2024 قبل

الصور

التقديم على الخدمة



دراسة  
السوق

# 1. عرض القطاع السوقي

**السوق المحتملة :** كل شخص يبحث عن خدمة الصيانة بمختلف أنواعها لآلاته الصناعية و كل خبير في مجال الصيانة الذي يبحث عن فرص العمل مع مختلف المؤسسات الصناعية و الأشخاص أصحاب الآلات الصناعية.

**السوق المستهدفة :** كل شخص خبير في الصيانة يبحث

عن عمل و كل شخص يريد صيانة آلاته الصناعية في منطقة تيزي وزو التي سنخوض فيها أولى تجاربنا في طريق تجسيد هذه المؤسسة الناشئة بحكم معرفتنا لهذه الولاية.

## 2. قياس شدة المنافسة :

. المنافسين المباشرين

نقاط الضعف	نقاط القوة	المنافسين المباشرين
- أغلبيتها مواقع و ليس تطبيقات. - قلة التحديث. - قلة المعلومات القانونية.	- الاقدمية في السوق. - تمتعهم بالقاعدة التجارية و حصولهم على العملاء.	- المؤسسات المتخصصة في الصيانة الصناعية مثل *Microlab(vente et réparation des machines industrielles). *River sey machinerie (équipement industrielles). *Infinity tech. - صيانة صناعية و eurl *emire (إنشاءات كهربائية - المواقع الإلكترونية مثل *oued kniss (annonces)

## • المنافسين غير المباشرين

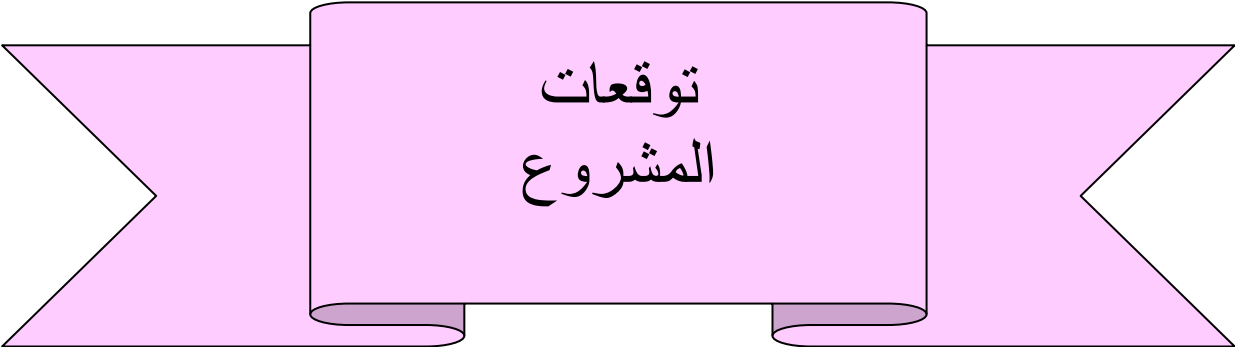
نقاط الضعف	نقاط القوة	المنافسين الغير مباشرين
<ul style="list-style-type: none"><li>- نشاطهم محدود جغرافيا .</li><li>- عدم توفرهم بطريقة دائمة 24/7.</li><li>- قلة التوجيه الرسمي.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- مرونة الصفقات.</li><li>-العلاقات الشخصية.</li><li>- الثقة المتبادلة بين العميل و هؤلاء المتنافسين.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- الخبراء الصيانيين التقليديين.</li><li>- الإعلانات الورقية رغم قلتها.</li><li>التكنولوجيا الجديدة.</li></ul>



نموذج  
العمل التجاري  
(Bmc)

الشركاء الرئيسيين	الأنشطة الرئيسية	القيمة المقترحة	العلاقة مع العملاء	العملاء
<p>- المؤسسات الصناعية المتوسطة والصغيرة .</p> <p>-المؤسسات الصناعية الكبرى.</p> <p>-المختصين في الصيانة.</p>	<p>تلقى طلبات الإصلاح من قبل الزبائن.</p> <p>-جمع المعلومات و معالجة ذلك الطلبات ثم إرسالها للخبير الذي سيتنقل بدوره لإتمام عملية الصيانة .</p>	<p>-خدمة سريعة وفي مكان تواجد الآلة المراد إصلاحها.</p> <p>-تجنب الحوادث التي تنجم من خلال نقل المعدات من الداخل إلى الخارج .</p> <p>-تسهيل عملية التواصل بين المستهلك و المؤسسات مع مختص الصيانة .</p>	<p>-خدمة الزبائن عن طريق التطبيق .</p> <p>-تقديم عقود صيانة طويلة المدى .</p> <p>-الإرشاد.</p>	<p>-مختلف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الكبيرة التي تنشط في المجال الصناعي .</p>
	<p><u>الموارد الرئيسية</u></p> <p>-محل لتجسيد مقر المؤسسة.</p> <p>-أدوات الإعلام و التكنولوجيا .</p> <p>-الأدوات الخاصة بالمكتب .</p> <p>-سيارة التوصيل.</p>		<p><u>القنوات</u></p> <p>-عمل تجاري إلكتروني تقليدي من خلال نشر الخدمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، إنشاء صفحات خاصة لهذه المؤسسات.</p> <p>-عمل تجاري إلكتروني مستحدث من خلال الدفع لشبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالتجارة الإلكترونية من أجل إشهار و إيصال المعلومة للفئات المستهدفة.</p>	<p>-المختصين في الصيانة .</p>

هيكل التكاليف	هيكل الإيرادات
<p>-المصاريف الإدارية و العمومية .</p> <p>- مصاريف التسويق و الإشهار .</p> <p>-مصاريف أبحاث تطوير التطبيق و المؤسسة</p>	<p>-التقريب بين المؤسسة طالبة الصيانة و الخبير في مجال الصيانة و تسهيل التواصل بينهم و اقتطاع مقابل مالي من كل طرف .</p>



توقعات  
المشروع

## ◆ على المستوى الوطنى:

- ولاية تيزي وزو على المدى القصير.
- باقى ولايات الوطن لاحقاً.

## ◆ على المستوى الدولى :

- دخول المنافسة على المستوى القارى من باب دول تتوفر فيها شروط العمل المثالية.
- تعميم و توسيع نشاط مؤسستنا عالمياً (على المد البعيد).



## مرافقك في الصيانة الصناعية

تطبيق محمول للصيانة الصناعية بطريقة موثوقة و فعالة. توفر كافة خدمات الصيانة التي يرغب المستخدم في الحصول عليها.

[تسجيل الدخول](#)

[تابع كمسؤول](#)

## ملخص

تلعب الصيانة الصناعية دورا بارزا في الحفاظ على كفاءة الآلات و ضمان استمرارية الإنتاج، بحيث يقوم استحداث تطبيق نظام الدليل الصياني على سهولة الاتصال و المعاملة بين المؤسسات الصناعية و الخبراء المتخصصين، عن طريق التجارة الالكترونية. وهذا لمعالجة و إصلاح الأعطال عند وقوعها ، سواء عن طريق الصيانة الوقائية التي تمنع الأعطال قبل حدوثها أو الصيانة العلاجية التي تقوم بإصلاح الأعطال عند وقوعها.

إن التطبيق المقترح يتيح للمؤسسات سهولة الوصول إلى الخبراء و التقليل من الجهد و الوقت اللازم لإصلاح العطل مع تعزيز جودة الخدمات. من خلال دمج التكنولوجيا مع عمليات الصيانة، بتقديم حلول مبتكرة لتلبية احتياجات العصر الحالي.

## Résumé

La maintenance industrielle joue un rôle essentiel dans le maintien de l'efficacité des machines et la garantie de la continuité de la production. L'introduction d'un système d'application du guide de maintenance permet de faciliter la communication et les interactions entre les entreprises industrielles et les experts spécialisés via le commerce électronique. Cela vise à traiter et réparer les pannes dès leurs apparition, que ce soit par une maintenance préventive qui empêche les pannes avant qu'elles ne surviennent, ou une maintenance corrective qui répare les pannes après leur survenue.

L'application proposée offre aux entreprises un accès simplifié aux experts, réduit les efforts et le temps nécessaires pour résoudre les pannes, et améliore la qualité des services. Elle intègre la technologie aux processus de maintenance en proposant des solutions innovantes répondant aux besoins de l'ère actuelle.