حق مستهلكي البضائع في العقود الإلكترونية في التعويض وفق القانون العراقي والإيراني

The right of consumers of goods in electronic contracts to compensation according to Iraqi and Iranian law

م. حيدر زهير كاظم الجابري

M. Haider Zuhair Kazim Al-Jabri

جامعة قم -إيران-قم

أ.د برويز باقر

أستاذ قسم القانون

في جامعة ايلام

جامعة قم -إيران-قم

P.bagheri@ilam.ac.ir

الكلمات الافتتاحية:

مستهلكي البضائع، العقود الإلكترونية، التعويض

Keywords:

Consumers of goods, electronic contracts, compensation

Abstract

Consumer protection in electronic contracts is of great importance in both Iraqi and Iranian law, as there are detailed legislations that enhance consumer rights and provide mechanisms for compensation when necessary. In Iraq, the Consumer Protection Law of 2010 regulates these rights and ensures the availability of sufficient and clear information for consumers, as well as the right to compensation for defective goods. On the other hand, Iranian law includes recent updates that enhance consumer protection, including compensation in cases of damages resulting from electronic products or services.

الملخص

حماية المستهلك في العقود الإلكترونية تحتل أهمية كبيرة في كل من القانون العراقي والإيراني، حيث توجد تشريعات مفصلة تعزز حقوق المستهلك وتوفر آليات للتعويض عند الضرورة، وفي العراق، ينظم قانون حماية المستهلك لسنة ٢٠١٠ هذه الحقوق ويضمن توفر المعلومات الكافية والواضحة للمستهلكين، كما يضمن حق التعويض عن البضائع المعيبة، ومن ناحية أخرى، يشمل القانون الإيراني تحديثات حديثة تعزز من حماية المستهلك، بما في ذلك التعويض في حالات الأضرار الناجمة عن المنتجات أو الخدمات الإلكترونية.

المقدمة

المقدمة: حماية حقوق المستهلكين في العقود الإلكترونية هي مسألة ذات أهمية كبيرة في القوانين العراقية والإيرانية، وتعتبر العقود الإلكترونية واحدة من أهم وسائل التجارة الحديثة التي تسمح للمستهلكين بشراء المنتجات والخدمات عبر الإنترنت، ومع زيادة استخدام التجارة الإلكترونية، يجب أن يتم توفير ضمانات لحماية حقوق المستهلكين وتعويضهم في حالة وجود مشاكل أو خروج عن الاتفاق في العقود الإلكترونية. وفقًا للقانون العراقي والإيراني، يتم تعزيز حقوق المستهلكين في العقود الإلكترونية وتحديد آليات للتعويض عن الأضرار التي يتعرضون لها، وبموجب هذه القوانين، يحق للمستهلكين المطالبة بالتعويض عن أي خسائر مالية أو أضرار ناجمة عن سوء جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، ويجب أن يتم تحديد إجراءات وآليات واضحة لتقديم الشكاوى والمطالبات بالتعويض. ومن أجل ضمان تنفيذ هذه القوانين وتحقيق العدالة للمستهلكين، ينبغي أن تتوفر آليات قوية للرقابة والإنفاذ، ويجب أن تتولى الجهات المعنية مهمة رصد ومراقبة الأنشطة التجارية عبر الإنترنت وتقديم العون والدعم للمستهلكين في حالة تعرضهم لأي انتهاكات أو احتيالات، وينبغي أن تتم تشديد العقوبات على المنشآت التجارية التي تقوم بممارسات غير قانونية أو تضليلية تؤثر سلبًا على المستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون هناك توعية كبيرة لدى المستهلكين بحقوقهم في العقود

الإلكترونية وكيفية المطالبة بالتعويض، وينبغي توفير معلومات وتوجيهات واضحة حول الإجراءات المتاحة للمستهلكين وكيفية التواصل مع الجهات المعنية في حالة وجود شكاوى أو مشاكل.

مشكلة البحث:مع التطور التكنولوجي المتسارع وانتشار التجارة الإلكترونية، ظهرت تحديات جديدة تتعلق بحماية المستهلكين في سياق العقود الإلكترونية، وتعد العقود الإلكترونية أساسية في التجارة الدولية والمحلية اليوم، ولكنها تثير قضايا معقدة بخصوص حقوق المستهلك والتعويض في حال حدوث مخالفات أو أضرار.

ترتبط مشكلة البحث بتحديد وتقييم كيفية تناول القانونين العراقي والإيراني لحقوق المستهلكين في الحصول على التعويض عند شرائهم للبضائع عبر العقود الإلكترونية. خصوصاً، يتمثل التحدي في فهم:

١. الإطار القانوني :كيفية تعامل كل من النظام القانوني العراقي والإيراني مع العقود الإلكترونية وحماية المستهلك.
٢. حقوق التعويض :ما هي الحقوق الممنوحة للمستهلكين في حال تم تلقي بضائع معيبة أو غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها.
٣. فعالية التشريعات :مدى كفاءة الأنظمة القانونية في تطبيق هذه الحقوق وحماية المستهلك.

وتتلخص مشكلة البحث في هذه التساؤلات:

١. ما هي الأحكام القانونية المتعلقة بحقوق المستهلك في العقود الإلكترونية في القانون العراقي والإيراني؟
٢. كيف يتم التعامل مع حالات تسليم البضائع المعيبة أو غير المطابقة للمواصفات في العقود الإلكترونية؟
٣. ما مدى فعالية الأنظمة القانونية في العراق وإيران في حماية حقوق المستهلكين في العقود الإلكترونية؟
٤. ما الدور الذي تلعبه المحاكم والهيئات التنظيمية في تفسير وتطبيق هذه القوانين؟

٥. ما هو تأثير التشريعات الدولية على القوانين المحلية في العراق وإيران بخصوص حماية المستهلك في العقود الإلكترونية؟

أهمية البحث:

١. حماية المستهلك :يساهم البحث في تعزيز حماية المستهلكين من الاستغلال والغش التجاري، مما يضمن حصولهم على حقوقهم كاملة عند التعامل في العقود الإلكترونية.

٢. تطوير التشريعات :يسلط الضوء على النقاط القوية والضعيفة في التشريعات الحالية في العراق وإيران، مما يساعد في تحسين وتطوير القوانين لتكون أكثر ملاءمة للعصر الرقمي.

٣. زيادة الثقة في التجارة الإلكترونية :من خلال توفير إطار قانوني واضح ومحدد لحقوق المستهلكين، يعزز البحث الثقة في استخدام العقود الإلكترونية، مما يدعم نمو الاقتصاد الرقمي.

٤. مقارنة قانونية :يقدم البحث مقارنة بين النظامين القانونيين في العراق وإيران، مما يُمكّن من الاستفادة من التجارب المختلفة وتبني أفضل الممارسات.

٥. توعية المستهلكين :يساعد في نشر الوعي بين المستهلكين حول حقوقهم وواجباتهم في العقود الإلكترونية، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات شراء مُستنيرة.

٦. مساهمة أكاديمية :يضيف البحث قيمة علمية للمكتبة القانونية من خلال تقديم دراسة مقارنة معمقة، يمكن أن تكون مرجعًا للباحثين والمهتمين في هذا المجال.

الأهداف:

١. دراسة ومقارنة التشريعات في العراق وإيران بشأن العقود الإلكترونية وحقوق المستهلك.

٢. تحديد مدى فعالية هذه الأنظمة في حماية المستهلك وتوفير التعويضات.

٣. تقديم توصيات لتحسين الأنظمة القانونية لضمان حماية أفضل للمستهلكين في العقود الإلكترونية.

منهجية البحث:سيتم استخدام منهجية مقارنة وتحليلية لفحص التشريعات والأحكام القضائية في كل من العراق وإيران، مع التركيز على دراسات الحالة والأمثلة العملية لفهم كيفية تطبيق هذه القوانين.

المبحث الأول: قواعد إبرام العقود مع المستهلكين: أهمية الشفافية والوضوح في الشروط والأحكام

المطلب الأول: اقرار قواعد خاصة بإبرام العقود مع المستهلك يعد إبرام العقود مع المستهلكين موضوعًا حيويًا في القانون التجاري، حيث يتطلب وضع قواعد واضحة تضمن حقوق المستهلكين وتحميهم من الاستغلال، ومع التطور التكنولوجي وتوسع التجارة الإلكترونية، أصبحت الحاجة إلى تنظيم هذه العقود أكثر إلحاحًا، ويهدف هذا الموضوع إلى مراجعة قواعد إبرام العقود مع المستهلكين، مع التركيز على أهمية الشفافية والوضوح في الشروط والأحكام، وكما سيتم مناقشة الإجراءات القانونية اللازمة لضمان حماية المستهلكين وتعزيز الثقة في الأسواق.

- تحديد ما يجب مراعاته قبل إبرام العقد مع المستهلك: لا تأخذ عقود التجارة الإلكترونية شكلاً واحداً، رغم أنها -بغض النظر عن الشكل الذي تبرم به- تتميز بغياب الحضور المادي للطرفين المتعاقدين، وعدم وجود مجلس عقد حقيقي بينهما، وأساس تسميتها يتم خاصة من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية مثل شبكة الإنترنت، ولعل من أبرزها أن هناك ثلاثة أشكال من العقود الإلكترونية، وهي على النحو التالي:[١]

أولاً : التعاقد عبر الإنترنت:يحتوي الإنترنت على عدد كبير من المواقع في مختلف التخصصات، بعضها علمي، وبعضها فني، وبعضها تجاري، وهي مخصصة لعرض السلع أو الخدمات للمستهلك الذي يقدمه الموقع، لأنه يشمل التمثيل المرئي للسلع أو نماذجها أو معلوماتها المكتوبة[٢]. يتم إبرام العقود من خلال هذا الموقع، حيث يستطيع المستهلك التعبير عن رغبته في شراء السلع أو الخدمات عن طريق الضغط على زر خاص في جهاز الكمبيوتر الخاص به والذي من المفترض أن يكون مثبتاً على أي موقع على شبكة الإنترنت والمضي قدماً بطريقة تسمح بذلك، ويمكن الوصول إليها

متى أراد المستهلك، بغض النظر عمن يكون، حيث أن مواقع الإنترنت، سواء كانت تجارية أو غير تجارية، لا تحترم قيود الزمان والمكان.

ثانياً : التعاقد عبر البريد الالكتروني: الإضافة إلى مواقع الويب التي يمكن الوصول إليها، توفر الإنترنت أيضًا البريد الإلكتروني، وتتيح لك هذه الخدمة إرسال رسائل محددة لأشخاص محددين خلال ثواني، ولإستخدام طريقة العقد هذه، يجب أن يكون لدى التاجر عنوان بريد إلكتروني ويجب أن يكون لدى المستهلك عنوان بريد إلكتروني، آلية عمل البريد الإلكتروني هي أن يقوم المرسل بفتح عنوانه البريدي وتحديد عنوان المستلم، ثم يكتب الرسالة عن طريق طباعتها باستخدام جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت، ثم يرسلها عن طريق تحديد أمر في برنامج البريد الإلكتروني، ستصل الرسالة إلى العنوان البريدي الذي حدده المرسل في البداية، مثلما يمكن إرسال الرسائل إلى شخص معين عبر البريد الإلكتروني، يمكن أيضًا إرسالها إلى عدة أشخاص في وقت واحد دون الحاجة إلى إعادة طباعة الرسالة أو إرسالها بشكل متكرر، وبهذا تكون خدمة البريد الإلكتروني وسيلة مناسبة لتبادل عبارات الإرادة سواء كانت إيجاباً أو قبولاً، مما يؤدي إلى إبرام العقد إلكترونياً [٣].

ثالثاً : توقيع العقد من خلال الدردشة والمشاهدة المباشرة: تتيح شبكة الإنترنت للمشتركين إمكانية التحدث مباشرة، بحيث يكون الطرفان حاضرين في الوقت نفسه ويدخلان إلى شبكة الإنترنت، ويمكن أن يتم الحديث بينهما إما بكتابة أحد الطرفين ما يريد قوله على شاشة الحاسب الآلي الخاص به، لينتقل ما كتبه إلى شاشة الطرف الآخر الذي يرد عليه بالطريقة ذاتها، أو بالاستعانة ببعض الأجهزة الملحقة بالحاسب الآلي مثل مكبر الصوت لتبادل الحديث بينهما مشافهة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن لأحدهما رؤية الآخر عبر آلات تصوير تُلحق بجهاز الحاسب الآلي، وهذه الوسيلة، كغيرها من الوسائل السابقة، يمكن أن تكون وسيلة للتعبير عن الإرادة ونقلها إلى الطرف الآخر من أجل إبرام عقد إلكترونيًا. ويمكن الجمع بين النموذجين أو الثلاثة لتكوين عقد حيث يدخل المستهلك إلى موقع تجاري على الإنترنت حيث يشير التاجر علي أعجبني الموقع إلى أن أي شخص يريد المنتج أو يحصل على الخدمة. المعروضة في الموقع،

يجب عليك التواصل مع التاجر عبر البريد الإلكتروني الموضح في نفس الموقع. إن الأشكال المتقدمة للعقد الإلكتروني المبرم بين المستهلك والتاجر المحترف تظهر بوضوح أن ما يميز هذا العقد عن العقود الأخرى هو إبرامه من خلال تبادل معلومات معينة عبر وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة، ونجد الإشارة إلى هذه الصيغ في نص القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال) في يونيو ١٩٩٦، وتبين المادة ١ نطاق التطبيق مع الإشارة إلى طبيعة التجارة الإلكترونية، وتنص هذه المقالة على ما يلي: "ينطبق هذا القانون على أي نوع من المعلومات التي يتم استخدامها في شكل بيانات الرسائل في سياق الأنشطة التجارية." وتوضح المادة الثانية معنى مصطلح رسالة البيانات وتنص على ما يلي: "يقصد بمصطلح رسالة البيانات المعلومات التي يتم إنشاؤها أو نقلها أو استلامها أو تخزينها بوسائل إلكترونية أو بصرية أو وسائل مماثلة" بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تبادل البيانات الإلكترونية أو البريد الإلكتروني".

وتعرّف المادة نفسها التبادل الإلكتروني للبيانات بأنه: "النقل الإلكتروني للبيانات من جهاز كمبيوتر إلى آخر باستخدام معيار متفق عليه لدمج البيانات"[٤] وفي هذا الصدد فإن العقد المبرم إلكترونيا لا يختلف عن غيره من العقود من حيث أنه يخلق لحظة يتطابق فيها القبول مع العرض، ولكن الفقه لم يتفق على التكييف القانوني لتعبير المستهلك عن إرادته وما إذا كان يعتبر إيجابيا أو مقبولا، خاصة إذا تم التعاقد عن طريق الدخول إلى أحد المواقع التجارية، حيث تحدد هذه المواقع عادة كافة شروط العقد وخصائص موضوع العقد سواء كان سلعة أو خدمة[٥]. بينما يبررها الآخرون ومن بين الذين اتبعوا نفس الإجراء، قبول العرض المقدم على الإنترنت كدعوة للتعاقد، أما العرض المقدم للجمهور وأي تعليقات تتعلق بالعروض أو الطلبات المرسلة للجمهور أو الأفراد، فتعتبر إيجابية[٦]، تُبرم العقود، سواء كانت مدنية أو تجارية، وأيًا كان أطرافها، بتوافق إرادتين تُسمّى الأولى منهما بالإيجاب والثانية بالقبول، ويتم التعبير عن هاتين الإرادتين بوسائل معينة حددها المشرع، ويترتب على صدور التعبير

عن الإرادة، ولا سيما إذا كانت هذه الإرادة قبولًا، آثار قانونية ملزمة لكلا الطرفين، وإذا كانت هذه القواعد العامة تحقق مصلحة الطرفين في العقود بصورة عامة.

المطلب الثاني : تأكيد ارادة المستهلك : تتفق القوانين المختلفة - والقانون العراقي كذلك - على أنه يمكن إبرام العقد عن طريق الإتصال الإلكتروني، إذ لا يوجد في القانون العام ما يمنع ذلك. وعلى العكس من ذلك، توفر القواعد العامة عدة وسائل للتعبير عن الإرادة، وإذا لم يكن التعبير لفظياً، جاز أن يكون بالكتابة، أو بالإشارة الشائعة، أو من شخص آخر غير الأبكم، أو بالتبادل الفعلي الدال على الرضا، أو بفعل أي فعل يخرج عن ظروف الحال، ولا يكون الشك في رضاه[٧].سبق أن بينا أن إبرام العقد في شكل إلكتروني قد يتم شفهياً، بحيث يسمع أحد الطرفين كلام الطرف الآخر، أو قد يكون كتابياً بالطباعة على شاشة الكمبيوتر بحيث تظهر الكتابة بصرياً على الشاشة، ولم تعد تظهر شاشة الطرف الآخر، أو بالضغط على زر معين يشير إلى تأكيد المعلومات والبيانات المقدمة على موقع التاجر على شبكة الإنترنت، يكون المستهلك قد تبنى سلوكاً لا تدع الظروف القائمة مجالاً للشك في موافقته[٨]، على الرغم من أن هذا الحكم ذو تطبيق عام فقط، إلا أن بعض القوانين تنص عليه صراحة لإزالة أي شك حول تطبيقه، مثل قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية رقم ٢ لإمارة دبي لعام ٢٠٠٢ في المادة الثالثة عشرة، وإنها تنص على أن:

١. ولأغراض تعاقدية، يجوز التعبير عن العروض والقبول جزئيًا أو كليًا عن طريق المراسلات الإلكترونية.

٢. لا يفقد العقد صحته أو قابليته للتنفيذ لمجرد إبرامه عن طريق المراسلات الإلكترونية. وبالمثل، تنص المادة ١٣ من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم ٨٥ لسنة ٢٠٠١ على أن "الرسالة الإعلامية تعتبر وسيلة مقبولة قانوناً للتعبير عن نية التعبير عن الإيجاب أو القبول بقصد إنشاء التزام تعاقدي"، وفي هذا السياق، نصت المادة ١٠ من قانون التجارة الإلكترونية البحريني الصادر بتاريخ ١٤ سبتمبر ٢٠٠٢ على أنه "يجوز في سياق إبرام العقود ذكر الطلب والقبول وجميع الأمور المتعلقة بإبرام العقد وتنفيذه بعبارات عامة، وإلى حد ما، بما في ذلك أي تعديل أو إنهاء أو إلغاء

لعرض أو قبول، من خلال السجلات الإلكترونية، ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك." كما هو مبين في المتطلبات السابقة، فإن تعبير المستهلك عن الإرادة قد لا يكون بالضرورة عرضاً، كما قد يكون الأمر عندما يكون العرض المقدم من التاجر المحترف عبر الإنترنت مؤكداً بالضرورة كدعوة للتعاقد، وعند اكتمال هذا العرض فهو يشتمل على العناصر اللازمة لإعتباره عرضًا صالحًا، لأنه يكون مصحوبًا بالقبول المقابل الصادر عن المستهلك، ويعتبر المستهلك عرضًا، ويمكنه الالتزام بالقواعد العامة إن سحب هذا العرض ليس ملزما إلا إذا كان مصحوبا بالقبول المقابل وتحديد فترة صلاحية ذلك العرض على الرغم من أن هذا الافتراض الأخير يعد إفتراضًا نادرًا في عقود التجارة الإلكترونية[٩]. أما إذا كان النموذج الصادر يعني قبوله، فإن إصداره والاطلاع على معرفة التاجر المحترف الذي تعامل معه هو شرط قانوني، وفي هذه الحالة يعتبر العقد منعقدا وفقا للشروط العامة. وفي هذه الحالة لا يمكن للمستهلك أن ينسحب من العقد، وبعد إبرام العقد يصبح صحيحاً وقابلاً للتنفيذ: "ولا يجوز لأحد الطرفين التراجع عنه أو تعديله إلا بنص في القانون أو برضا الطرفين"[١٠] وفي هذا السياق، يمكن القول إن المشرع الإيراني قد أولى اهتمامًا خاصًا للطابع الدولي للعقود الإلكترونية عند صياغة واعتماد قانون التجارة الإلكترونية، وتم إعداد أحكام قانون التجارة الإلكترونية وتحديدها مع مراعاة الأحكام والمفاهيم الأساسية لقانون الأونسيترال النموذجي، وبالطبع، هذا جزء من القوانين التي يُتوقع أن تُوضع بشكل موحد في الممارسات الدولية لمعالجة القضايا القانونية المختلفة المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية الدولية؛ لأن القوانين المحلية والوطنية ليست كافية لحل وتسوية الآثار القانونية الناشئة عن العلاقات القانونية الدولية في هذا المجال[١١]. وفيما يتعلق بطبيعة العقود الإلكترونية العابرة للحدود، فلابد من الأخذ في الاعتبار دائماً إمكانية وجود عنصر أجنبي، وذلك لأن البيئة الإلكترونية لا تفرض قيوداً خاصة على دخول الأفراد من أي مكان في العالم، وفي حالة نشوء نزاع في المعاملات بين الأطراف، تصبح مسألة تحديد القانون الواجب التطبيق والمحكمة المختصة مؤشراً مهماً للعقود الدولية. في البيئة الإلكترونية، عادة ما ينص الأطراف ضمن العقد على

إمكانية الاتفاق على الشروط وآثارها القانونية، خاصة فيما يتعلق بتعارض القوانين والمحكمة المختصة للنظر في النزاعات[١٢]. -عدم الاعتداد بسكوت المستهلك كوسيلة للتعبير عن ارادته: وتنص القواعد العامة على أن الصمت لا يعتبر في أغلب الأحوال وسيلة للتعبير عن الإرادة[١٣]، فالسكوت يُعتبر عدمًا وهو موقف سلبي لا يمكن أن يعبر عن إرادة، لذا فإن السكوت لا يمكن اعتباره إيجابًا، وبتطبيق ذلك، لا يُعد سكوت المستهلك بأي حال من الأحوال إيجابًا إذا كان ما صدر من التاجر المحترف هو دعوة للتعاقد وينتظر من المستهلك إصدار إيجاب بشأنها، وتؤكد القوانين الخاصة على هذه القاعدة العامة التي تعتبر تعبير المستهلك عن إرادته إيجابًا، كما هو الحال في قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي، ويكيف هذا القانون تعبير المستهلك عن إرادته على أنه إيجاب، وهذا واضح من نص المادة ٢٨ التي تقضي بأن "ينشأ العقد الإلكتروني بعنوان البائع وفي تاريخ موافقة هذا الأخير على الطلبية بواسطة وثيقة إلكترونية ممضاة وموجهة للمستهلك." ويلاحظ في الجزء الأول من هذا الحكم أنه ليس أكثر من تطبيق سليم للقواعد العامة بشأن عدم الاعتراف بالسكوت للتعبير عن العرض، لكن الحكم نفسه يخالف القواعد العامة في الأثر الناتج عنه[١٤]. المادة ٢٦ تنص على أنه في حال أرسل التاجر للمستهلك بضاعة لم يطلبها، لا يمكن للتاجر استرداد هذه البضاعة. هذا الحكم يختص بالمعاملات الإلكترونية، حيث يصعب استرداد البضائع مثل البرامج التي تم تنزيلها على جهاز المستهلك، والهدف من هذا الحكم هو منع التجار من إرسال بضائع غير مطلوبة التي قد تكون مصدر إزعاج للمستهلكين، وبذلك يعمل كعقوبة للتجار لمنع هذه الممارسات[١٥] إذا كان السكوت لا يعد إيجاباً وفقاً للقواعد العامة فإنه لا يعد قبولاً إلا في حالات إستثنائية معينة يحيط بها السكوت ظروف تسمح باعتبار القبول رغم السكوت، وهذا ما يسمى بالصمت المصاحب[١٦]. ولعل من أهم الحالات التي يمكن إثارتها في إطار علاقة المستهلك بالتاجر المحترف هي حالة وجود معاملة سابقة بين الطرفين والارتباط الإيجابي بهذه المعاملة، فإذا كانت هناك معاملة سابقة فهل يمكن إعتبار سكوت المستهلك قبولاً إذا كان التعبير الصادر عن التاجر المحترف إيجابياً؟ في التعاملات

الإلكترونية، لا يُعتبر سكوت المستهلك على عرض تجاري مقدم عبر الإنترنت كموافقة، نظرًا لطبيعة التعامل الإلكتروني الذي يكون موجهًا عمومًا للجميع وليس لشخص محدد، والقواعد القانونية تتطلب أن يكون العرض موجهًا لشخص معين حتى يُعتبر السكوت إيجابًا، وهو ما لا يتوافق مع طبيعة الإعلانات والعروض على الإنترنت [١٧]. أما عن القانون الإيراني : ووفقاً للقوانين الإيرانية، يجب أن يكون بيان إرادة المستهلك واضحاً وصريحاً أيضاً، ويحظر قانون التجارة الإلكترونية استخدام "الصمت" أو "عدم الاستجابة" كموافقة المستهلك، ويطلب من التجار تقديم معلومات كافية حول المنتجات والخدمات، والحصول على الموافقة الصريحة من المستهلكين قبل إبرام العقد.

المبحث الثاني : حماية المستهلك في القانون وأهمية التوعية

المطلب الأول : القانون المدني العراقي وحمايته للمستهلك في العقود الالكترونية : المستهلك هو جوهر عملية الاستهلاك، لأنه يحتاج إلى دعم المشرع أو أنه محمي من قبل المشرع لاعتبارات تتعلق باختلاف وضعه القانوني من حيث الوضع الاقتصادي والوضع الاقتصادي، ولذلك فإن القانون المتعلق بحمايته يجب أن يبدأ بالتعريفات والأهداف التي يسعى المشرع إلى تحقيقها، ومن ثم نطاق تطبيق القانون في المادة (١) من قانون حماية حقوق المستهلك، حدد المشرع العراقي أطراف علاقة المستهلك ومنهم المستهلك والمورد والمعلن، كما حدد موضوع هذه العلاقة وهو ما يمثل السلع والخدمات، ونحن نرى أن كل هذا هو كما يلي: لقد عرف قانون حماية المستهلك العراقي في الفقرة (خامساً) من المادة (١) منه، المستهلك على النحو التالي: "الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتزود بسلعة أو خدمة بقصد الإفادة منها"، وبموجب ذلك، فإن المستهلك قد يكون شخصًا طبيعيًا أو معنويًا، وبهذا فإن المشرع قطع الطريق أمام التفسيرات والتأويلات بشأن اعتبار الأشخاص المعنوية من قبيل المستهلكين، ومع ذلك، نرى أن قانون حماية المستهلك الإماراتي كان أكثر توفيقًا في الصياغة القانونية، إذ عبر عن ذلك بالنص على أن "المستهلك: ..."، وهذا التعبير المختصر يؤدي المعنى نفسه ويفي بالغرض نفسه الذي ابتغاه

المشرع العراقي، مع كونه تعبيرًا مختصرًا وشاملًا[١٨]. لا شك أن مستويات معرفة الناس بمعلومات السلع الاستهلاكية مختلفة، ومعظم المستهلكين لديهم خبرة ومعرفة قليلة بخصائص هذه السلع، وهذا يتعارض مع الطرف الآخر في العقد، من هو المختص. أو يسمى الشخص المهني (المتعاقد المحترف) أي الطرفين أقوى في العقد، لذا يجب رفع مستوى وعي المستهلك لدى الطرف الأضعف وهو المستهلك[١٩]. وذلك لتحقيق التوازن بين طرفي العلاقة التعاقدية، خاصة أن غاية معظم القوانين هي لحماية المستهلك، وطرق نشر الوعي لدى المستهلكين تختلف بين المستهلكين، كما يقول البعض ويجب تفعيل دور وسائل الإعلام بكافة الوسائل المرئية والمسموعة والمطبوعة، وتفعيل دور الصحف والمجلات والمطبوعات لتعريف المستهلك بجميع السلع المعروضة في الأسواق وشرح إيجابياتها وسلبياتها. إعلام المستهلك بجميع حقوقه وواجباته وإرشاده بشكل مستمر، لأننا ندرك فشل وسائل الإعلام في نشر الثقافة الاستهلاكية التي أدت إلى جهل المستهلكين، كما جاء في قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) [٢٠]. أشارت بعض التشريعات إلى حق المستهلك في الاطلاع على جميع بيانات المنتج. من بين هذه التشريعات، نجد المشرع اللبناني في قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٤٩) الصادر بتاريخ ٤ فبراير ٢٠٠٥، والذي ينص في مادته الرابعة على تزويد المستهلك بالمعلومات الصحيحة والوافية، متناولاً البيانات الأساسية المتعلقة بالسلعة، وكما أشار قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ في مادته السادسة إلى حق المستهلك في إعادة السلعة، كليًا أو جزئيًا، إلى المجهز في حالة عدم الحصول على المعلومات الخاصة بالمنتج، وينطبق هذا أيضًا على قانون حماية المستهلك الفرنسي في مادته (١١١) وقانون حماية المستهلك المصري رقم (٦٧) لسنة ٢٠٠٦ في مادته الثالثة. بالمقابل، يوجد واجب على المستهلك بالتحري والتحقق من المعلومات، بمعنى أن يسعى إلى المعرفة وتوعية نفسه بالمعلومات الجوهرية وغير الجوهرية المتعلقة بالمنتج، وعلى سبيل المثال، يجب عليه التأكد من مصدر السلع وتاريخ صلاحيتها وفحص المنتج، وعدم الانسياق وراء الإعلانات والدعايات فقط، ويعتبر واجب

الاستعلام مكملاً للالتزام المهني بالإعلام، وذلك لإشاعة روح التعاون بين المتعاقدين [٢١].

المطلب الثاني : حقوق المستهلك في العقود الالكترونية في القانون المدني الإيراني : استناداً إلى قاعدة مكان إبرام العقد، فإن تسوية النزاعات تعتمد على القوانين المتعارضة في إيران، ويتبعها الإيرانيون في كل مكان في العالم عند إبرام عقد استناداً إلى المادة ٢٢٣ من القانون المدني، وينبغي الإهتمام بمبدأ حل النزاعات فيما يتعلق بالالتزامات التعاقدية، وتفسير هذا القانون هو كما يلي: (مادة ٢٢٣ من قانون الأحوال المدنية)إذا تمت معاملة الإيجار في إيران، فإن العلاقة بين المؤجر والمستأجر تخضع للقوانين الإيرانية، حتى لو كانت بين أجنبيين، ويسري هذا القانون أيضًا على المالك، وتخضع الالتزامات الناشئة عن الإهمال والأحداث القانونية والضمانات الإلزامية للقانون الحالي وفي هذه المادة اعتبر المشرع العقود خاضعة لقانون المكان الذي تم فيه العقد، ولذلك فإن السلامة الإقليمية والسيادة القانونية للدولة التي تم إبرام العقد فيها هي الأولوية الرئيسية للمشرع الإيراني[٢٢]. ومن ناحية أخرى فقد قبل المشرع بوجود شرط في العقد وعرض شروطه في المواد من ٢٣٢ إلى ٢٢ من قانون الأحوال المدنية. وفي الفقرة ١ من المادة ١٢٣٣ من القانون المدني، اعتبر المشرع الشرط الذي يخالف مبدأ العقد ويترتب عليه النظام العام والشريعة المقدسة باطلاً، وقد ورد في شرح هذه المادة هذه النقطة: إذا تضمن العقد شرطاً مشروطاً وأدى حكم هذا الشرط إلى عدم تحقق أحد العناصر الأساسية للعقد وكان خاضعاً لأحد العناصر. حالتان: (١) شرط يتعارض مع مبدأ العقد، (٢) شرط مجهول يؤدي إلى بديل لجهل الطرفين، وتجدر الإشارة إلى أن العقد له نوعان من الطبيعة:

(١) ويمكن اعتبار الجوهر الأساسي للعقد، وهو الموضوع الذي أبرم العقد من أجله، هو الهدف الرئيسي والأساسي للعقد.

(٢) إن طبيعة إبرام العقد ثانوية بالنسبة إلى أنه عندما يتم العقد بشكل مطلق، أي دون قيد أو شرط، فإن العقد يتطلب تنفيذ ذلك الأمر، وإن طبيعة الشرط في العقد

ليست موجهة بشكل مباشر وجوهري لأطراف العقد، فيمكنهم تغييرها عن طريق إدخال شروط وأحكام في العقد لتعديل ذلك الشرط..

جوهر العقد هو بيع الممتلكات والاستخدام المشروع للمال، فإذا ورد في العقد شرط مشروط وكان هذا الشرط يتعارض مع هذه الجوانب، كان هذا الشرط مخالفاً لمبدأ العقد، وفي المعاملات المتبادلة جانبان أساسيان، وفي المعاملات غير المتبادلة هناك جانب أساسي واحد، لأن كل التزام أو حيازة له جوانب، وإذا ورد في العقد شرط يتعارض مع مبدأ العقد، حدث تناقض بين مضمون الشرط وأحكام العقد، لأن الوفاء بالعقد يؤدي إلى حدوث جوهره، والوفاء بالعقد، فالشرط يؤدي إلى عدم حدوث الذات، وبالتالي فإن نتيجة هذا العقد أنه يتضمن إثبات الذات ونفيها، عدم وقوعها، لأن أثر الشرط والمشروط يبطل بالتناقض ويبطل كلاهما. [٢٣]. ومع ذلك، قد لا يكون ذلك مفيدًا بالنسبة للعقود المبرمة خارج إيران. بالإضافة إلى ذلك، فإن العقود المبرمة خارج إيران تخضع بالضرورة لقانون البلد الذي تم إبرام العقد فيه، وبالتالي، وفقًا لنص هذه المادة، لا يحق للإيرانيين تكييف التزاماتهم مع قوانين إيران[٢٤] . وبما أنه لا يوجد حكم محدد بشأن مبدأ سيادة الإرادة في تحديد القانون الواجب التطبيق في العقود التجارية الإلكترونية، فإنه ينبغي الرجوع إلى القواعد العامة المنصوص عليها في قانون الأحوال المدنية، ومبدأ غلبة الإرادة في تحديد قانون العقد النافذ ورد في المادة ٩٦٨ من قانون الأحوال المدنية، وتقول هذه المادة: "الالتزامات الناشئة عن العقود تخضع لقانون المكان الذي تم فيه العقد" ما لم يتم العقد". يتفق الطرفان المتعاقدان على اتباع قانون آخر. ويشير البحث في آراء الحقوقيين الإيرانيين إلى وجود اتجاهين مختلفين، حيث يرى البعض أن الجزء الأول من المادة إلزامي وإختياري، والبعض الآخر يعتبر الجزء الأول من المادة مجرد تعبير عن صمت الدستور، ولذلك فإن المتعاقدين، في حالة تعارض الوصية الصريحة أو الضمنية، يعتبرون أن أحكام هذه الوصية ترجح على الحكم الوارد في المادة ٩٦٨, يجب تفسير المادة ٩٦٨ من القانون المدني الإيراني على أنها قاعدة اختيارية لحل النزاع بين

العقود التقليدية والعقود الإلكترونية، وإذا لم يتم ذلك، قد تنشأ العديد من المشاكل[٢٥]:

١. تنطبق قاعدة تعارض العقود فقط على العقود المبرمة داخل إيران وليس على العقود المبرمة خارج إيران[٢٦].

٢. المواطنون الإيرانيون الموجودون في الخارج، وفقًا لمنطق هذه المادة، حتى لو أبرموا العقد خارج إيران، فلا يمكنهم إختيار تطبيق القانون الإيراني على التزاماتهم التعاقدية.[٢٧].

ولذلك فإن تفسير هذه المادة كقاعدة اختيارية وليست إلزامية يساعد على تجنب هذه الإشكالات القانونية ويتطلب المزيد من التحليل والمناقشة المتأنية لتحديد أفضل التفسيرات القانونية لهذه المادة, من وجهة نظر الباحث أنه في القانون المدني العراقي يوفر حماية للمستهلك من خلال عدة آليات، مثل:

١. الإفصاح الكامل :يجب على البائعين تقديم جميع المعلومات ذات الصلة حول المنتجات والخدمات بشكل واضح ودقيق.

٢. الحق في الانسحاب :يمنح المستهلكون حق الانسحاب من العقد خلال فترة محددة دون تحمل أية تكاليف إضافية.

٣. حماية ضد البنود الجائرة :تنظم القوانين العراقية البنود التعاقدية لحماية المستهلكين من الشروط غير العادلة.

أما عن القانون المدني الإيراني:القانون المدني الإيراني يشتمل أيضًا على عدة حقوق لحماية المستهلك،مثل:

١. الشفافية :يجب على البائعين توضيح كافة الشروط والأحكام المتعلقة بالمنتج أو الخدمة قبل إبرام العقد.

٢. الحق في الرد :يتمتع المستهلك بالحق في رفض المنتجات أو الخدمات التي لا تلبي التوقعات أو المعايير المعلنة.

٣. الحماية من الإعلانات الخادعة والتضليلية :يحمي القانون المستهلكين من الممارسات التجارية غير الأمينة أو المضللة.

المبحث الثالث : حق مستهلكي البضائع في العقود الالكترونية في التعويض وفق القانون العراقي والايراني:

المطلب الأول : طبيعة وألية التعويض في العقود الإلكتروني في القانون الإيراني

: طبيعة التعويض في العقد الألكتروني في القانون الإيراني : وفي القانون الإيراني يعتبر التعويض عن الأضرار في العقود الإلكترونية الأضرار التي لحقت بالطرف المتضرر نتيجة الإخلال أو الإخلال بالعقد الإلكتروني. فيما يلي بعض النقاط الأساسية حول طبيعة التعويض:

١. الأضرار الفعلية يتم تحديد التعويض وفقاً للأضرار الفعلية التي لحقت بالأطراف نتيجة المخالفة، سواء كانت هذه الأضرار مالية أو غير مالية مثل ضياع الفرص أو الأذى المعنوي[٢٨].

٢. مبدأ التعويض الكامل وينص القانون الإيراني على مبدأ التعويض الكامل، والغرض منه هو إعادة المتضرر إلى الوضع الذي كان عليه قبل المخالفة أو التعويض عن الأضرار الناجمة عن المخالفة.

٣. تقييم الأضرار ويجب على المحكمة تقدير حجم الأضرار التي لحقت بالأطراف، ويتم ذلك وفقاً للأدلة المقدمة والظروف الخاصة بكل قضية.

٤. الإجراءات القضائية وفي حالة عدم التوصل إلى اتفاق بين الطرفين، يمكن للشخص المتضرر أن يطلب تعويضاً من المحكمة عن الأضرار الناجمة عن المخالفة الإلكترونية[٢٩].

٥. المسؤولية التعاقدية سيكون منتهك العقد الإلكتروني، وفقًا لالتزاماته في العقد، مسؤولاً عن التعويض وفقًا للقوانين واللوائح الحالية في إيران، وكما تتبع القوانين الإيرانية المعايير الدولية بشأن التعويض في العقود الإلكترونية مع التركيز على تحقيق العدالة والتعويض المناسب عن الأضرار المتكبدة نتيجة الانتهاكات الإلكترونية.

ونظراً للتقدم الكبير الذي جلبته تكنولوجيا المعلومات إلى الأعمال التجارية وخصائصها المتمثلة في السرعة والسهولة، إذا حدث ضرر للأفراد من خلال الإتصالات عبر الإنترنت مما أدى إلى المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناشئة عن عقد إلكتروني،

فيجب أن تكون الخسارة متوقعة مهمة قانون المسؤولية المدنية حاليا هي التعويض عن الأضرار الناجمة عن المخالفة: الالتزامات مفروضة على الأفراد، لأن القانون الإيراني يقر الأضرار التي تلحق بالشخص الذي ينتهك القوانين التي تنظمها الدولة[٣٠]. بناءً على المبادئ القانونية المتعارف عليها، تحدد الأنظمة القانونية الشروط التي يمكن التعويض عنها، ومن هذه الشروط المقبولة صراحةً في معظم الأنظمة القانونية ضرورة الضرر المباشر، وهو ما يشار إليه بـ "شرط الضرر المباشر". وتعتبر القاعدة المذكورة من أنجع الطرق لتحديد التعويض لغرض تحقيق العدالة وأيضا منع التعويض عن الأضرار التي قد تحدث في بعض الأحيان ولا يعتبر العرف والأعراف تلك الأضرار قابلة للتعويض. ووفقا لهذه القاعدة، يمكن التعويض عن الضرر، ومن خلال التالي يتم توضيح أليات التعويض[٣١]:

١. في حالة الأضرار المالية، يتم تحويل الخسارة المادية إلى أموال وتعويضات، ويتم ذلك بطريقة القياس، على سبيل المثال، إذا كانت الممتلكات المفقودة من النوع المالي، ولكن يجب على المشتري دفع ثمنها في الشراء ومواقع البيع مثل الجادر والكتاب و... يتم بيع منتج و... ذلك المنتج معيب، فإذا كان الأمر كذلك، يمكن للمشتري أن يطلب من البائع نفس السعر أو نفس السعر، ولذلك فإن الملكية الافتراضية تكون مالية كما نصت المادة ٩٥٠ من القانون المدني، وتنص المادة ٣٢٨ من القانون المدني على أن "من أفسد مال غيره فهو ضامن وعليه أن يفعله أو يدفع ثمنه" [٣٢] .

٢. نظراً لإختلاف زمان الفعل الضار أو مكانه وزمان التعويض أو مكانه فإنه يسبب خسارة المال ولا يمكن تعويضه بإعطاء عبرة للضحية، بل بإعطاء ثمن ولهذا نصت المادة ٣١٢ من القانون المدني فإن وجدت وسقطت حيازته وجب عليه دفع الثمن الأخير عنها" إن التعويض عن الخسائر المادية الناجمة عن الاتصال عبر الإنترنت هو أمر ائتماني ومثالي بطريقة تجعل من الممكن قيام الشخص تقديم الأدوية المزيفة، أو أي نوع من السلع المقلدة وغير الأصلية وغيرها. للبيع على مواقع الإنترنت وقنوات الاتصال، فعليه التعويض بنفس الطريقة[٣٣].

٣. ٣- هناك طريقة أخرى للتعويض عن المسؤولية المدنية الناجمة عن الاتصال عبر شبكة الإنترنت وهي الوصاية المفتوحة وفي هذه الطريقة تكون الظروف المتضررة هي نفسها أو مشابهة للظروف قبل وقوع الفعل، ولكن سيتم دفع ثمن الممتلكات المفقودة حتى يتم تعويضه بهذه الطريقة، وبالإضافة إلى ذلك، يتم استخدامه بهذه الطريقة في حالات ضياع الممتلكات الثمينة وضياع الممتلكات، وفي حالة عيب الممتلكات وفقا للمادة ٣٢٨ من القانون المدني: "إذا كانت معيبة فالضامن هو الثمن"، النقص في تلك الحالة[٣٤].

المطلب الثاني: حق مستهلكي البضائع في العقود الالكترونية في التعويض وفق القانون العراقي: يضمن ذلك الحق للمستهلك الحصول على التعويض بشكل عادل عما لحقة من أضرار نتيجة عن أستغلال السلعه أو الخدمات المقدمة عبر العقد الإلكتروني، فيتم الحصول على التعويض عن التضليل والتعويض عن السلع الرديئة أو الخدمات الغير مرضية حيث يتطلب ذلك توفير الخدمات الرئيسية لما بعد البيع حيث يشترط توفير لضمان لفترة زمنية محددة، فقد منح القانون العراقي الحق للمستهلك إعاده السلع كلا أو جزءاً ومطالبة بالتعويض أمام المحكمة المدنية عن الضر الذي لحق به وبأمواله[٣٥]. كما قرر وضع العقوبات المقررة بحالة مخالفة الاحكام حيث نصت المادة (١٠/ أولا) من قانون الحماية المستهلك العراق وعقوبات جزائية بحاله ممارسة الأنشطة التجارية الضارة والأضرار بالمستهلك، حيث تنص المادة على "معاقبة الحبس لمدة لا تقل عن ٣ أشهر أو بغرامة لا تقل عن مليون دينار أو بهما وبموجب ذلك وضح صور التجريم من أجل حماية المستهلك تتمثل في جرائم الغش والتضليل والتدليس وإخفاء الحقائق، بموجب قانون العقوبات العراقيى رقم (١١١ لعام ١٩٦٩) وما تقدم يمكن الأستعانه بالمادة (٤٦٧) من القانون المذكور أن المشرع جرم التضليل للمستهلك ضمن المادة (٩/ أولا) من قانون حماية المستهلك العراقي أن التضليل يتم من خلال التلاعب بالعلامات والبيانات والاسماء التجارية وتلك الأفعال قد جرمها القانون[٣٦]. بموجب العقد المقرر بين الطرفين أن الحماية المقرره بالقانون المدني حيث يطبق عليها المادة (١/١٥٠) من القانون المدني العراقي رقم (٤٠) لعام ١٩٥١

حيث تنص على التالي "ضرورة تنفيذ العقد طبقا لما يشمل علية وبطريقة تتفق مع ما يتم توجيه بحسن النية"[٣٧]، ونجد المشرع العراقي بالمادة (٦/ ثانيا) من قانون حماية المستهلك وكل ذو مصلحه بحال عدم حصولة على البيانات المنصوص عليها وإعادة السلع كليا والتعويض أمام المحاكم المدنية عن الضرر الذي لحق به أو بأمواله"[٣٨]. يتم اللجوء الي المطالبة بالتعويض بناء على المسوؤلية التقصيرية مما تعني إلتزام الشخص بتعويض عن الضرر الناشئ عن الفعل الشخصي أو فعل من هم تحت رعاية أو رقابة من الأشخاص، فالمسزؤلية هنا تنشأ نتيجة الإخلال بالتزام يفرضة القانون، بحالة اصابة المستهلك نتيجة استعمال بضاعه ضارة يحق للمستهلك المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي لحق به بموجب المادة رقم (٢.٤) من القانون المدني العراقي "كل تعد يصيب الغير بأي أخر غير ما ذكر بالمواد السابقة يتسوجب التعويض[٣٩]. في العقود الإلكترونية في العراق، يحظى المستهلك بحماية قانونية مهمة تشمل حقوق التعويض في حالة وجود خرق أو تجاوز في البضائع المشتراة. القانون العراقي يعطي الحق للمستهلك للمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي تكبدها نتيجة لسوء الجودة أو عيوب المنتجات، سواء كانت هذه المنتجات مشتراة عبر الإنترنت أو في المتاجر الفعلية، كما تشمل حقوق المستهلك في العقود الإلكترونية في العراق:

١. الحق في استعادة المبلغ المدفوع في حالة عدم توافق المنتج مع المواصفات المعلنة.

٢. الحق في التعويض عن الأضرار الناتجة عن استخدام منتجات معيوبة.

٣. الحق في إلغاء العقد واستعادة المبلغ المدفوع بالكامل إذا كانت المنتجات غير قابلة للإصلاح [٤٠].

يعد المضرور المباشر هو صاحب الحق الرئيسي من أجل المطالبة بالتعويض عن مختلف الأضرار الماسه بشخصه أوماله نتيجة العقود الألكترونية حيث ترتب على المنتج المعيب ولكن بحالة توافر أهلية التقاضي وتوافر المصلحه القانونية التي تعمل على تبرير الطلب المقدم، كما أن الحق السابق يستند الي نص الفقرة الثالثة من

المادة[٤١]أنه "التقاضي حق مصون ومكفول للجميع"، كما وجد أن كافة المواثيق الدولية أكدت على ذلك الحق ضمن المادة رقم ٦ من الأتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان[٤٢].

لذا أكدت الدولة على عدم إمكانية حرمان المستهلك من الحصول على حقوقة التي أقرها القانون، وبحاله ثبات الضرر للمضرور المباشر يصبح له صفه التعويض كما يمكنه مباشرة الدعوي بنفسة أو يعمل على توكيل ما ينوب عنه قانونيا ولكن الوضع الغالب توكيل الضحية للمحامي من أجل تأسيس حقه أمام الجهات القضائية بموجب قواعد القانون المدني العراقي أم مدلول المضرور وجب أن لا يقتصر على الضحية المباشر الذي لحق به الأذي أو الأضرار المنتوجات ولكن يشمل على المتضررين الغير مباشرين حيث يطلق عليهم "المتضررين بالإرتداد"فهم أفراد يلحق بهم أذي مادي أو معنوي نتيجة موت الضحية أو إصابة أحد افراد العائلة لذا أقر القانون من حق المضرور بالإرتداد رفع الدعوي مباشرة ومطالبة بالتعويض عن الضرر [٤٣].

النتائج:

١. القانون العراقي:

- يشمل القانون العراقي حماية المستهلك في إطار القانون رقم ١ لسنة ٢٠١٠، الذي ينظم حماية المستهلك ويوفر أطراً للتعويض عند حدوث الضرر أو الغش.
- في العقود الإلكترونية، يتمتع المستهلك بالحق في الحصول على معلومات كافية وواضحة عن البضائع، ولديه الحق في التعويض في حال تم تسليم بضاعة معيبة أو غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها.

٢. القانون الإيراني:

- يتضمن القانون الإيراني قوانين مفصلة لحماية المستهلك تحت مظلة "قانون حماية المستهلك" الذي تم تحديثه في السنوات الأخيرة.
- يحق للمستهلكين في إيران المطالبة بالتعويض في حالة الأضرار الناجمة عن المنتجات الإلكترونية أو الخدمات المقدمة، ويشمل ذلك العقود الإلكترونية.

التوصيات:

- تعزيز الوعي القانوني:من الضروري إجراء حملات توعية للمستهلكين في كلا البلدين لتعريفهم بحقوقهم والطرق القانونية للحصول على التعويض.
- تحسين الأنظمة القانونية: ينبغي على السلطات في العراق وإيران مراجعة وتحديث القوانين بما يتوافق مع التطورات التكنولوجية والتحديات الجديدة في مجال التجارة الإلكترونية.
- تسهيل إجراءات التقاضي: تبسيط إجراءات التقاضي في حالات الخلافات الناجمة عن العقود الإلكترونية يمكن أن يسهل على المستهلكين اللجوء إلى القضاء والحصول على حقوقهم.
- دعم الجمعيات الاستهلاكية: من المهم تقوية دور الجمعيات الاستهلاكية في العراق وإيران من خلال تمكينها من تمثيل المستهلكين والدفاع عن حقوقهم.

المراجع:

١.ابتهال زيد على، التنظيم القانوني للتعاقد الالكتروني . مجلة العلوم السياسية،٢٠٢١

٢.أحمد خالد العجلوني، التعاقد عن طريق الإنترنت، ط١، عمان، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢

٣.ألاء يعقوب يوسف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية، كلية الحقوق، جامعة النهرين

٤.امامى، سيد حسن، حقوق مدنى، انتشارات اسالميه، جلد ١

٥.بروين اكبرينة، فريبا محمود زاده، الكترونيكي، قرارداد هاي. تهران: كنكرة بين المللي علوم اسلامي، علوم انساني. ١٣٩٥

٦.بنانياسرى، ماشاالله، ١٨٣٤، تشكيل قرارداد در فضاى سايبر: مقدمهاى بر حقوق تجارت الكترونيك، مجله كانون، شماره ٨٤

٧.جعفر الفضلي، الوجيز في العقود المسماه. العراق - الموصل: دار ابن الاثير للطاعه والنشر.٢٠٠٥

٨.جليل ابراهيم محمود، أبعاد ومجالات حماية المستهلك في العراق: جامعة سانت كلينتس العالمية. ٢٠١٥

٩.جليل حسن الساعدي. الالتزامات المترتبة على عقد الاعلان الالكتروني . مجلة العلوم القانونية- جامعة بغداد- ع٣- ج١، ٢٠١٧

١٠.جهاد محمود عبد المبدي، الحق في الرجوع عن العقد الإلكترونية . المجلة الدولية للفقة والقضاء والتشريع- مج ٤- ع ١، ٢٠٢٣

١١.حسن باديني، ناصر عليدوستي شهركي وأخرون، تأثير اصل جبران كامل خسارات در شيوهايعينى وانتزاعى ارزيابى خسارت در بيع بينالمللى كاا. تهران: دانشكاه تهران،٩٥

١٢.حميد محمدي كرد خيلي، تبيين اركان مسئوليت مدنى و شيوه هاى جبران خسارت ناشى از ارتباطات اينترنتى درحقوق ايران و اتحاديه اروپا. فصلنامة علمي جامعة شناسي سياسي إيران، ١٢٠٠

١٣.خمائل عبد الله الطون، فسخ العقد الإلكتروني . العراق : جامعة المستنصرية. ٢٠١٩

١٤.د.عبد المنعم فرج الصدة، الحقوق العينية الاصلية،بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ١٩٨٢

١٥.رحيم عبدلي، طيب افشارنيا. وانين حاكم بر قراردادهاى الكترونيكى از منظر فقه امامى و قانون موضوعه ايران. فصلنامة طالعات ميان رشتة أي فقه،شمارة ٨ بايير ١٢٠١

١٦.رحيم عبدلي، طيب افشارنيا، وانين حاكم بر قراردادهاى الكترونيكى از منظر فقه امامى و قانون موضوعه ايران. فصلنامة طالعات ميان رشتة أي فقه. شمارة ٨ بايير ١٢٠١

١٧.رحيم عبدلي، طيب افشارنيا، وانين حاكم بر قراردادهاى الكترونيكى از منظر فقه امامى و قانون موضوعه ايران. فصلنامة طالعات ميان رشتة أي فقه، شمارة ٨ بايير ١٢٠١

١٨.رفعنيا، بهشيد (١٣٧٩). حقوق بين‌الملل خصوصى: تعارض قوانين و تعارض دادگاه‌ها، جلد دوم. تهران: انتشارات بهتاب، چاپ سوم
١٩.سلجوقى، محمود (١٣٨٥). حقوق بين‌الملل خصوصى: تعارض قوانين و تعارض صلاحيت‌ها، جلد دوم. تهران: نشر ميزان، چاپ سوم، ص ص ٢١٥-٢١٧.
٢٠.شروق عباس فاضل ،قانون حماية المستهلك العراقي ودوره في تنمية الوعي القانوني ، بحث، ملقى في المؤتمر الوطني لتنمية الوعي القانوني، بغداد ، ٢٠١٣
٢١.طارق محمد مطلق أبو ليلي، التعويض الاتفاقي في القانون المدني .نابلس:جامعه النجاح الوطنية. ٢٠٠٧
٢٢. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني - حق الملكية (بيروت: دار احياء التراث العربي، بدون سنة النشر، ج ٨
٢٣.عبد الله ذيب عبد الله محمود، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني دراسة مقارنة . العراق : جامعة النجاح الوطنية، ٢٠٠٩
٢٤.كاتوزيان، ناصر (١٣٨٣). حقوق مدنى: قواعد عمومى قراردادها (مفهوم عقد، انعقاد و اعتبار قرارداد و تراضى)، جلد اول، تهران: شركت سهامى انتشار با همكارى بهمن برنا، چاپ ششم
٢٥.كاتوزيان، ناصر، قواعد عمومى قراردادها، جلد٢
٢٦.الماسى، نجادعلى، حقوق بين‌الملل خصوصى، نشر ميزان، جلد١
٢٧.محمد مقامي نيا، نحوة انعقاد قراردادهاى الكترونيكى و ويژگى‌هاى آن. تهران: استاديار گروه حقوق خصوصى دانشگاه پيام نور، ٩٠
٢٨.محمد مهدي الشريف، سيد حسين اسعدي، تأملى بر ماهيت حق انصراف در قراردادهاى الكترونيكى. نشرية مطالعات حقوق تطبيقي، ١٣٩٣
٢٩.محمد مهدي الشريف، سيد حسين اسعدي، تأملى بر ماهيت حق انصراف در قراردادهاى الكترونيكى، نشرية مطالعات حقوق تطبيقي، ١٣٩٣
٣٠.معتز نبيه, المتعاقد المحترف ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٨

٣١.مقامينيا، محمد، ١٨١١، نحوه انعقاد قراردادهاى الكترونيكى وويژگىهاى آن، فصلنامه دانش حقوق مدنى، شماره ١

٣٢.ناصر خليل جلال، قراءة نقدية لنطاق الحماية المدنية في قانون حماية المستهلك العراقي . العراق : جامعة صلاح الدين،٢٠١٤

٣٣.هيمن على عباس، قانون حماية المستهلك في اقليم كوردستان- العراق . العراق : مجلس القضاء في اقليم كوردستان، ٢٠٢١

٣٤.القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ النافذ.

٣٥.قانون الأحوال المدنية.

٣٦.القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال) في يونيو ١٩٩٦

الهوامش

(١) أحمد خالد العجلوني، التعاقد عن طريق الإنترنت، ط١، عمان، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص٩٠

(٢) ألاء يعقوب يوسف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية، كلية الحقوق،جامعة النهرين،٢٠١٧, ص ١٧.

(٣) ألاء يعقوب يوسف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية، مرجع سابق، ص ١٨

(٤) (المادة (١٢ ف ب) من القانون النموذجي للتجارة الالكترونية، ١٩٩٦).

(٥) (المادة ٧٣ من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١).

(٦) (المادة ٧٣ من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١).

(٧) (المادة (٧□) من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ النافذ).

(٨) أحمد خالد العجلوني، مصدر سابق، ص ٤٥-٤٨. أحمد شرف الدين، مصدر سابق، ص ١٤٢.

(٩) (المادة ٨٤ من القانون المدني العراقي، رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ النافذ).

(١٠) (المادة (١٤٦/ف١) من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١).

(١١) بنانىاسرى، ماشاالله، ١٨٣٤، تشكىل قرارداد در فضاى سايبر: مقدمهاى بر حقوق تجارت الكترونىك، مجله كانون، شماره ٨٤، ص ٣١.

(١٢) مقامىنىا،محمد، ١٨١١، نحوه انعقاد قراردادهاى الكترونيكى وويژگىهاى آن، فصلنامه دانش حقوق مدنى، شماره ١، ص١٤.

(١٣) المادة (٨١/ف (١) من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١.

(١٤) ألاء يعقوب يوسف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية، مرجع سابق، ص ٢٩.

(١٥) يونس عرب، قانون تقنية المعلومات والتجارة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٧.

(١٦) في حالات السكوت الملابس التي أشار إليها المشرع المادة(٨١/ف٢)من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة١٩٥١ النافذ.

(١٧) أحمد شرف الدين، مصدر سابق، ص ١٤٧.

(١٨) انظر المادة (١٠٤٨) من القانون المدني العراقي والتي تنص على أنه « الملك التام من شأنه ان يتصرف به المالك، تصرفاً مطلقاً فيما يملكه عيناً ومنفعة واستغلالاً ، فينتفع بالعين المملوكة وبغلتها وثمارها ونتاجها ويتصرف في عينها بجميع التصرفات الجائزة .. للمزيد انظر عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني - حق الملكية (بيروت: دار احياء التراث العربي، بدون سنة النشر، ج ٨، ص: ٥٢٨ وما بعدها. د. عبد المنعم فرج الصدة، الحقوق العينية الاصلية (بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ١٩٨٢)، ص:١١

(١٩) معتز نبيه, المتعاقد المحترف ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٨ ، ص ١٢

(٢٠) شروق عباس فاضل ،قانون حماية المستهلك العراقي ودوره في تنمية الوعي القانوني ، بحث، ملقى في المؤتمر الوطني لتنمية الوعي القانوني، بغداد ، ٢٠١٣ ،ص١٥٣.

(٢١) عبد الفتاح بيومي حجازي ، مصدر سابق،ص١٦ .

(٢٢) كاتوزيان، ناصر، قواعد عمومی قراردادها، جلد٢، ص٣٢٤. ١٣٢٢

(٢٣) مامی، سی د حسن، حقوق مدنی، انتشارات اسالمیه، جلد ١ ص ١٣٢. ١٣٣١

(٢٤) الماسی، نجادعلی، حقوق بین‌الملل خصوصی، نشر میزان، جلد١، ص ٢١١. ١٣٣٢

(٢٥) کاتوزیان، ناصر (١٣٨٣). حقوق مدنی: قواعد عمومی قراردادها (مفهوم عقد، انعقاد و اعتبار قرارداد و تراضی)، جلد اول، تهران: شرکت سهامی انتشار با همکاری بهمن برنا، چاپ ششم، ص ٤٧٦.

(٢٦) سلجوقی، محمود (١٣٨٥). حقوق بین‌الملل خصوصی: تعارض قوانین و تعارض طلاقی‌ها، جلد دوم. تهران: نشر میزان، چاپ سوم، ص ص ٢١٥-٢١٧.

(٢٧) رفعنیا، بهشید (١٣٧٩). حقوق بین‌الملل خصوصی: تعارض قوانین و تعارض دادگاه‌ها، جلد دوم. تهران: انتشارات بهتاب، چاپ سوم، ص ص ٧٥-٧٦.

(٢٨)بروين اكبرينة،فريبا محمود زاده، الكتروني، قرارداد هاي.تهران:كنكرة بين المللي علوم اسلامي،علوم انساني.١٣٩٥.ص٦

(٢٩) حسن باديني، ناصر عليدوستي شهركي وأخرون، تأثير اصل جبران كامل خسارات در شيوه‌هاي‌عيني وانتزاعي ارزيابي خسارت در بيع بين‌المللي كا. تهران: دانشگاه تهران،٩٥. ص٨.

(٣٠) محمد مهدي الشريف، سيد حسين اسعدي، تأملی بر ماهیت حق انصراف در قراردادهای الکترونیکی، نشرية مطالعات حقوق تطبيقي، ١٣٩٣، ص ١٤٠.

(٣١) حميد محمدي كرد خيلي، تبيين اركان مسئوليت مدني و شيوه هاي جبران خسارت ناشي از ارتباطات اينترنتي درحقوق ايران و اتحاديه اروپا. فصلنامة علمي جامعة شناسي سياسي إيران، ١٢٠٠، ص٤٢٩.

(٣٢) رحيم عبدلي، طيب افشارنيا. وانين حاكم بر قراردادهاي الكترونيكي از منظر فقه امامي و قانون موضوعه ايران. فصلنامة طالعات ميان رشتة أي فقه،شمارة ٨ بايير ١٢٠١. ص١٢٤.

(٣٣) محمد مهدي الشريف، سيد حسين اسعدي، تأملی بر ماهیت حق انصراف در قراردادهای الکترونیکی. نشرية مطالعات حقوق تطبيقي، ١٣٩٣، ص ١٤٠.

(٣٤) رحيم عبدلي، طيب افشارنيا، وانين حاكم بر قراردادهاي الكترونيكي از منظر فقه امامي و قانون موضوعه ايران. فصلنامة طالعات ميان رشتة أي فقه. شمارة ٨ بايير ١٢٠١، ص١٢٧.

(٣٥) ابتهال زيد على، التنظيم القانوني للتعاقد الالكتروني . مجلة العلوم السياسية،٢٠٢١، ص٤١١.

(٣٦) جليل ابراهيم محمود،أبعاد ومجالات حماية المستهلك في العراق. العراق:جامعة سانت كلينتس العالمية. ٢٠١٥، ص١٩.

(٣٧) طارق محمد مطلق أبو ليلي، التعويض الاتفاقي في القانون المدني . نابلس : جامعه النجاح الوطنية، ٢٠٠٧ ، ص٣٠.

(٣٨) خمائل عبد الله الطون، فسخ العقد الإلكتروني . العراق : جامعة المستنصرية. ٢٠١٩، ص٣٣.

(٣٩) عبد الله ذيب عبد الله محمود،حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني دراسة مقارنة:جامعة النجاح الوطنية،٢٠٠٩،ص٣٠

(٤٠) ناصر خليل جلال، قراءة نقدية لنطاق الحماية المدنية في قانون حماية المستهلك العراقي . العراق : جامعة صلاح الدين،٢٠١٤، ص٣٥.

(٤١) (١٩ من الدستور العراقي عام ٢٠٠٥)

(٤٢) جهاد محمود عبد المبدي،الحق في الرجوع عن العقد الإلكترونية المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع-مج ٤-ع ١،٢٠٢٣، ص١٥٠.

(٤٣) جعفر الفضلي، الوجيز في العقود المسماه. العراق - الموصل: دار ابن الاثير للطاعه والنشر.٢٠٠٥، ص٢٦.