

# التحقق من مطابقة موقع للتجارة الإلكترونية

## إخبار المستهلك، العقد الإلكتروني، المعطيات الشخصية والأداء

يجمع البيع عبر الإنترنت عدة أنظمة قانونية: حماية المستهلك، والتعاقد عن بعد، والتجارة الإلكترونية، وحماية المعطيات، وأمن الأداءات. وتختلف المتطلبات بحسب بلد البائع وبلد المشتري، ويتعين على الموقع الذي يمكن الوصول إليه من عدة بلدان مراعاة قانون المستهلكين الذين يستهدفهم.

تحصر القائمة النقاط الواجب التحقق منها قبل الإطلاق وعند كل إعادة تصميم.

### 1. تعريف البائع

- ☐ التسمية والشكل القانوني وعنوان المقر ومعرفات التقييد والمعرفات الجبائية التي يشترطها بلد الاستقرار.
- ☐ معلومات اتصال فعلية: البريد الإلكتروني، الهاتف، العنوان البريدي.
- ☐ البيانات المتعلقة بمستضيف الموقع متى فرضها القانون.

### 2. الإخبار السابق للتعاقد

- ☐ الخصائص الأساسية لكل منتج أو خدمة.
- ☐ البيع عن بعد لمنتجات داخل الاتحاد الأوروبي: هوية الصانع وعنوانه البريدي والإلكتروني، وعند الاقتضاء هوية الشخص المسؤول المقيم في الاتحاد وعنوانه؛ معلومات تعريف المنتج؛ التحذيرات ومعلومات السلامة (اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2023/988، المادة 19، المطبقة منذ 13 دجنبر 2024).
- ☐ الثمن شاملاً لجميع الرسوم، والعملة، ومصاريف التسليم والمصاريف الإضافية المعلن عنها قبل الطلب.
- ☐ آجال التسليم أو التنفيذ وكيفياته.
- ☐ وجود حق التراجع وشروطه وأجله، أو سبب استثنائه.
- ☐ الضمانات القانونية والتجارية، وخدمة ما بعد البيع.

### 3. مسار الطلب

- ☐ ملخص الطلب قبل التأكيد مع إمكانية تصحيح الأخطاء.
- ☐ زر تأكيد يبين الالتزام بالأداء.
- ☐ قبول الشروط العامة للبيع بفعل إيجابي.
- ☐ تأكيد الطلب على دعامة دائمة.
- ☐ البيع لمستهلكين مقيمين في الاتحاد الأوروبي: وظيفة إلكترونية لممارسة حق التراجع متاحة طوال أجل التراجع، مطلوبة منذ 19 يونيو 2026 (المادة 11 مكرر من التوجيه 2011/83/الاتحاد الأوروبي، المضافة بموجب التوجيه (الاتحاد الأوروبي) 2023/2673).
- ☐ البيع لمستهلكين مقيمين في الاتحاد الأوروبي: متطلبات الولوجية الخاصة بخدمات التجارة الإلكترونية، المطبقة منذ 28 يونيو 2025 (التوجيه (الاتحاد الأوروبي) 2019/882)، باستثناء المقاولات الصغيرة جداً المقدمة للخدمات.

### 4. الشروط العامة والسياسات

- ☐ شروط عامة للبيع مؤرخة ومتاحة في كل وقت.
- ☐ سياسة الإرجاع والاسترداد: الآجال، المصاريف، حالة المنتجات.
- ☐ سياسة التسليم: المناطق المشمولة، الناقلون، المسؤولية عن الضياع.
- ☐ القانون الواجب التطبيق وكيفية تسوية النزاعات، بما فيها وساطة الاستهلاك حين تكون إلزامية.

### 5. المعطيات الشخصية وملفات التتبع

- ☐ سياسة الخصوصية: المسؤول عن المعالجة، الغايات، الأساس القانوني، مدد الحفظ، المرسل إليهم، النقل إلى الخارج، حقوق الأشخاص المعنيين.

وثيقة إعلامية عامة، لا تشكل استشارة قانونية ولا رأياً بشأن وضعية خاصة. ويتعين التحقق من المراجع القانونية في صيغتها السارية في تاريخ الاستعمال. مكتب استشارة غير مسجل في هيئة المحامين: لا تمثيل أمام المحاكم ولا أي عمل محفوظ للمهنة القانونية المنظمة.

- الإجراءات المنجزة لدى سلطة حماية المعطيات المختصة متى فرضها القانون.
- شريط تدبير ملفات التتبع: موافقة مسبقة على الملفات غير الضرورية، ويكون الرفض بسهولة القبول.
- اقتصار الاستثمارات على المعطيات الضرورية.

## 6. الأداء والأمن

- مقدم خدمات أداء مرخص له، وعدم تخزين معطيات البطاقات من طرف الموقع.
- اتصال مشفر على مستوى الموقع بأكمله.
- مسطرة لتدبير الحوادث الأمنية وانتهاكات المعطيات.

## 7. المحتويات والملكية الفكرية

- حقوق استعمال الصور والنصوص والعلامات المعروضة.
- آراء الزبناء: مصدر قابل للتحقق وبيان كفاءات المراقبة.

## ملاحظات الاستعمال

- يختلف أجل التراجع والبيانات الإلزامية والإجراءات المتعلقة بالمعطيات من بلد لآخر، ويتعين التحقق منها بالنسبة لكل سوق مستهدفة.
- المغرب: تُدرج في عرض البيع عن بعد المعلومات المسبقة المنصوص عليها في المادة 29 من القانون رقم 31.08، ويُحدد أجل التراجع في سبعة أيام كاملة، يُمدد إلى ثلاثين يوما إذا لم يؤكد المورد كتابة المعلومات المنصوص عليها في المادتين 29 و32، ويسري من تاريخ تسلم المنتج أو، بالنسبة للخدمات، من تاريخ قبول العرض (المادة 36)، ويتم إرجاع المبالغ داخل أجل خمسة عشر يوما (المادة 37)، مع مراعاة الاستثناءات المنصوص عليها في المادة 38؛ وتُستكمل لدى اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي الإجراءات المسبقة (التصريح أو طلب الإذن) المنصوص عليها في القانون رقم 09.08؛ وبخضع نقل المعطيات إلى الخارج للنظام المقرر في هذا القانون، الذي قد يستلزم تقديم طلب إلى اللجنة المذكورة.
- لا يخضع البيع للمهنيين لنفس قواعد البيع للمستهلكين، ويُفصل بين المسارين إذا كان الموقع يخدم الفئتين.

## المراجع

- المغرب: القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.11.03 بتاريخ 14 من ربيع الأول 1432 (18 فبراير 2011)، الجريدة الرسمية عدد 5932 بتاريخ 7 أبريل 2011، ص. 1072، كما تم تغييره بالقانون رقم 78.20 (الظهير الشريف رقم 1.20.85 بتاريخ 11 دجنبر 2020، الجريدة الرسمية عدد 6945 بتاريخ 21 دجنبر 2020، ص. 8465)، المواد 29 و32 ومن 36 إلى 38؛ القانون رقم 53.05 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية؛ القانون رقم 43.20 المتعلق بخدمات الثقة بشأن المعاملات الإلكترونية؛ القانون رقم 09.08.
- الاتحاد الأوروبي: التوجيه 2011/83/الاتحاد الأوروبي بشأن حقوق المستهلكين، كما عُدل بالتوجيه (الاتحاد الأوروبي) 2023/2673؛ التوجيه 2000/31/المجموعة الأوروبية بشأن التجارة الإلكترونية؛ التوجيه 2005/29/المجموعة الأوروبية بشأن الممارسات التجارية غير النزيهة، كما عُدل بالتوجيه (الاتحاد الأوروبي) 2019/2161؛ اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2023/988 بشأن السلامة العامة للمنتجات؛ التوجيه 2002/58/المجموعة الأوروبية (الحياة الخاصة والاتصالات الإلكترونية)؛ اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2016/679؛ التوجيه (الاتحاد الأوروبي) 2019/882 بشأن متطلباتولوجية المطبقة على المنتجات والخدمات.
- إسبانيا: المرسوم التشريعي الملكي 1/2007 (النص المدمج للقانون العام للدفاع عن المستهلكين والمستعملين)؛ القانون 34/2002 بشأن خدمات مجتمع المعلومات والتجارة الإلكترونية.
- فرنسا: مدونة الاستهلاك (Code de la consommation)؛ القانون رقم 575-2004 المؤرخ في 21 يونيو 2004 من أجل الثقة في الاقتصاد الرقمي.
- الأداء بالبطاقة: معيار (PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).