



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

# دليل إرشادي خاص بالتجارة الإلكترونية

جانفي 2024

## دليل إرشادي خاص بالتجارة الالكترونية

### خطة الدليل

#### I. الإطار المفاهيمي والمخاطر المتعلقة بالتجارة الالكترونية

1. مفاهيم أساسية
2. أهم المخاطر المرتبطة بالتجارة الالكترونية

#### II. إرشادات بخصوص القيام بعمليات التجارة الالكترونية وفق أحكام القانون رقم 05-10

1. مجال تطبيق القانون
2. الشروط والمتطلبات المتعلقة بالمورد الالكتروني
3. حقوق والتزامات المستهلك الالكتروني
4. الدفع في المعاملات الالكترونية

#### III. إرشادات من أجل تسوق آمن عبر الانترنت

1. إرشادات عامة
2. إرشادات متعلقة بعملية الدفع.

#### IV. إرشادات مستمدة انطلاقا من عمليات النصب والاحتيال المسجلة

1. أبرز طرق وأساليب النصب والاحتيال المسجلة
2. إرشادات بخصوص كيفية التصرف في حالة التعرض للنصب أو الاحتيال .



الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال للحد من هذه الظاهرة.

ويتناول هذا الدليل الإرشادي الإطار المفاهيمي والمخاطر المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، كما يبرز الأحكام المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وفق لأحكام القانون رقم 05-18، سالف الذكر، فضلا عن تطرقه للإرشادات الواجب احترامها من أجل تسويق آمن عبر الأنترنت من جهة، وكذا نصائح وإرشادات في حالة التعرض للنصب والاحتيال من جهة أخرى.

كما يهتم الإشارة إلى أن إعداد هذا الدليل سجّل مشاركة القطاعات والمؤسسات والهيئات التالية:

- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية،
- وزارة التجارة وترقية الصادرات،
- وزارة المالية،
- قيادة الدرك الوطني،
- المديرية العامة للأمن الوطني،
- مؤسسة بريد الجزائر،
- تجمع النقد الآلي.

على إثر الرواج الكبير والتطور الملحوظ الذي شهدته المعاملات التجارية التي تتم عن طريق الاتصالات الإلكترونية في بلادنا، ارتأت السلطات العمومية تأطير هذه المعاملات وقامت بسن القانون رقم 05-18 المؤرخ في 18 ماي 2018، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، وبالرغم من تأطير هذا النوع من المعاملات المذكورة آنفا، إلا أن المتسوقين قد يواجهون عبر الأنترنت عددا من المخاطر التي قد ينجرّ عنها وقوعهم ضحايا للنصب والاحتيال، حيث ترتبط بعض المخاطر بالأجهزة والبرامج المستخدمة في التسوق ويرتبط بعضها الآخر بوسائل الدفع، في حين تنبثق مخاطر أخرى من كيفية إجراء وسيرورة عملية التسوق بصفة عامة.

ولتفادي الوقوع ضحية لعمليات النصب والاحتيال خلال القيام بعملية تسوق عبر الأنترنت، عكفت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، بالتنسيق ومساهمة القطاعات والجهات المعنية على إعداد هذا الدليل الإرشادي الذي يندرج في إطار تنفيذ التعليمات الصادرة عن السلطات العليا للبلاد الرامية إلى تجسيد خارطة الطريق المقترحة من طرف الهيئة



**١. الإطار المفاهيمي والمخاطر المتعلقة بالتجارة الإلكترونية**



## 1. مفاهيم أساسية

على إثر النمو السريع الذي سجلته المعاملات التجارية عبر الأنترنت خلال السنوات الأخيرة و الزيادة الملحوظة على إقبال المواطنين والشركات التجارية على عمليات البيع والشراء عبر الفضاء الافتراضي، قامت السلطات العمومية بوضع إطار قانوني لهذا النوع من المعاملات من خلال سن القانون رقم 85-18 المؤرخ في 18 ماي 2018، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، حيث سنورد فيما يلي المفاهيم الأساسية الواردة في هذا النص والتي من شأنها تيسير فهم الإطار العام للتجارة الإلكترونية وأطرافها والجوانب القانونية والتنظيمية المتعلقة بها.

### - التجارة الإلكترونية:

عرّفت المادة السادسة من القانون رقم 85-18 التجارة الإلكترونية على أنها " النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية".

### - المورد الإلكتروني:

كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية.

### - المستهلك الإلكتروني:

كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعاً أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي.

### - الاتصالات الإلكترونية:

كل رسالة أو ترانسلم أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو بيانات أو معلومات مهما كانت طبيعتها، عبر الأسلاك أو الألياف البصرية أو بطريقة كهرومغناطيسية. (المادة 10 من القانون رقم 84-18 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية).

### - العقد الإلكتروني :

العقد بمفهوم القانون رقم 82-84 المؤرخ في 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ويتم إبرامه عن بعد، دون الحضور الفعلي والمترامن لأطرافه باللجوء حصرياً لتقنية الاتصال الإلكتروني.

### - وسيلة الدفع الإلكتروني:

كل وسيلة دفع مخصص بها طبقاً للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر

## منظومة الكترونية.

### - الإشهار الإلكتروني:

كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع سلع أو خدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية.

### - الطلبية المسبقة:

تعهد بالبيع يمكن أن يقترحه المورد الإلكتروني على المستهلك الإلكتروني في حالة عدم توفر المنتج في المخزون.

### - اسم النطاق:

عبارة عن سلسلة أحرف و/أو أرقام مقيّسة ومسجلة لدى السجل الوطني لأسماء النطاق، وتسمح بالتعرف والولوج إلى الموقع الإلكتروني.

## 2. أبرز المخاطر المرتبطة بالتسوق الإلكتروني:

يواجه المتسوقون عبر الأنترنت عدداً من المخاطر التي قد ينجز عنها وقوعهم ضحايا للنصب والاحتيال، حيث يرتبط بعضها بالأجهزة والبرامج المستخدمة في التسوق ويرتبط بعضها الآخر بوسائل الدفع في حين تنبثق مخاطر أخرى من كيفية إجراء وسيرورة عملية التسوق بصفة عامة، حيث تتلخص أبرز المخاطر فيما يلي:

- انتشار وكثرة المواقع والصفحات والمنصات التي تعرض على المستهلك سلعاً وخدمات يكثر عليها الطلب وبأسعار رخيصة جداً وخصومات مغرية للغاية، وذلك بهدف النصب على المستهلك.

- سرقة هويات متسوقي المتاجر الإلكترونية أو بطاقتهم الائتمانية واستعمال بياناتهم الشخصية في عمليات شراء عبر الأنترنت، مما ينجز عنه تحمل تكاليف سلع وخدمات على عاتق أصحابها الفعليين،

- استيراد سلع ممنوعة من التداول في الأسواق المحلية،

- خطر قرصنة بطاقات الدفع الإلكتروني والمعطيات الشخصية لاسيما عبر الرسائل الإلكترونية مجهولة المصدر، المواقع المزيفة والتطبيقات الإلكترونية أو البرمجيات غير الموثوقة.

- خطر التعامل مع متعاملين مجهولي الهوية نظراً لطبيعة وخصوصية المعاملة التجارية في الفضاء الافتراضي، مما قد ينجز عنه صعوبة الحصول على الدلائل المادية في حالة رفع شكوى.



**ا. إرشادات بخصوص القيام بعمليات التجارة الإلكترونية  
وفق أحكام القانون رقم 18-05**



### ب. شروط المعاملة التجارية:

تخضع المعاملة التجارية الإلكترونية إلى شروط على النحو التالي:

- استباق المعاملة التجارية بعرض تجاري إلكتروني.
- توثيق المعاملة بعقد إلكتروني.
- مصادقة المستهلك على العقد الإلكتروني.
- ملاحظة: في حالة عدم احترام هذه الشروط من طرف المورد، يمكن للمستهلك الإلكتروني أن يطلب إبطال العقد والتعويض عن الضرر الذي لحق به.

### ج. متطلبات العرض الإلكتروني

- يجب أن يكون العرض الإلكتروني مرئيا ومقروءا ومفهوما.
- فضلا عن احتوائه على الأقل على:
- رقم التعريف الجبائي والعناوين المادية والإلكترونية ورقم هاتف المورد الإلكتروني.
- رقم السجل التجاري أو رقم البطاقة المهنية للحرفي.
- طبيعة وخصائص وأسعار السلع والخدمات المقترحة باحتساب كل الرسوم.
- حالة توفر السلعة أو الخدمة.
- كفاءات ومصاريف وأجال التسليم.
- الشروط العامة للبيع، لاسيما البنود المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.
- شروط الضمان التجاري وخدمة ما بعد البيع.
- طريقة حساب السعر عندما لا يمكن تحديده مسبقا.
- كفاءات وإجراءات الدفع.
- وصف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية.
- مدة صلاحية العرض عند الاقتضاء.
- شروط وأجال العدول عند الاقتضاء.
- طريقة تأكيد الطلبية.
- موعد التسليم وسعر المنتج موضوع الطلبية المسبقة وكفاءات إلغاء الطلبية المسبقة عند الاقتضاء.
- طريقة إرجاع المنتج أو استبداله أو تعويضه.
- تكلفة استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية عندما تحتسب على أساس آخر غير التعريفات المعمول بها.

### د. مضمون العقد الإلكتروني:

- يجب أن يحتوي العقد الإلكتروني على:
- الخصائص التفصيلية للسلع أو الخدمات.
- شروط وكفاءات التسليم.
- شروط الضمان وخدمات ما بعد البيع.
- شروط فسخ العقد الإلكتروني.

يتضمن هذا المحور إرشادات بخصوص عمليات التجارية الإلكترونية وفقا لما نصت عليه أحكام القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، حيث سنتناول مجال تطبيق التجارة الإلكترونية وشروطها ومتطلباتها فضلا عن التزامات وحقوق أطرافها.

## 1. مجال تطبيق القانون :

يطبق القانون الجزائري في مجال المعاملات التجارية الإلكترونية في حالة ما إذا كان أحد أطراف العقد الإلكتروني:

- متمتعا بالجنسية الجزائرية، أو
  - مقيما إقامة شرعية في الجزائر، أو
  - شخصا معنويا خاضعا للقانون الجزائري.
  - أو كان العقد محل إبرام أو تنفيذ في الجزائر.
- تمنع كل معاملة عن طريق الاتصالات الإلكترونية تتعلق بما يأتي :
- لعب القمار والرهان واليانصيب،
  - المشروبات الكحولية والتبغ،
  - المنتجات الصيدلانية،
  - المنتجات التي تمس بحقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية.
  - كل سلعة أو خدمة محظورة بموجب التشريع المعمول به.
  - كل سلعة أو خدمة تستوجب إعداد عقد رسمي.
  - العتاد والتجهيزات والمنتجات الحساسة المحددة عن طريق التنظيم المعمول به.
  - كل المنتجات و/أو الخدمات التي من شأنها المساس بمصالح الدفاع الوطني والنظام العام والأمن العمومي.

## 2. الشروط والمتطلبات المتعلقة بالمورد الإلكتروني:

### أ. شروط ممارسة التجارة الإلكترونية

- يشترط لممارسة التجارة الإلكترونية احترام الشروط الواردة في المادة 8 من القانون رقم 18-05، والتي نوردتها فيما يلي:
- التسجيل في السجل التجاري أو في سجل الصناعة التقليدية والحرفية، حسب الحالة.
- نشر موقع إلكتروني أو صفحة إلكترونية على الأنترنت.
- مستضاف في الجزائر.
- الحصول على اسم النطاق الجزائري «COM.DZ»
- توفر الموقع على وسائل تسمح بالتأكد من صحته.
- إيداع اسم النطاق لدى مصالح المركز الوطني للسجل التجاري.

- شروط وكيفيات الدفع،
  - شروط وكيفيات إعادة المنتج،
  - كيفيات معالجة الشكاوي،
  - شروط وكيفيات الطلبية المسبقة عند الاقتضاء،
  - الشروط والكيفيات الخاصة المتعلقة بالبيع بالتجريب عند الاقتضاء،
  - الجهة القضائية المختصة في حالة النزاع،
  - مدة العقد حسب الحالة،
- ملاحظة: في حالة عدم احترام هذه الشروط من طرف المورد، يمكن للمستهلك الإلكتروني أن يطلب إبطال العقد والتعويض عن الضرر الذي لحق به.

- أجال التسليم،
- إمكانية إرجاع السلعة على حالتها في حالة عدم احترام المورد لأجال التسليم، أو في حالة تسلّم عرض معيب أو غير مطابق للطلبية،

### 2.3. التزامات المستهلك الإلكتروني :

- دفع الثمن المتفق عليه في العقد الإلكتروني بمجرد إبرامه، ما لم ينص العقد الإلكتروني على خلاف ذلك،
- توقيع وصل استلام عند التسليم الفعلي للمنتوج أو تأدية الخدمة موضوع العقد الإلكتروني،
- تسلّم نسخة من وصل الاستلام وجوبا.

### 4. الدفع في المعاملات الإلكترونية

- يتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية إما عن بعد أو عند تسليم المنتوج، عن طريق وسائل الدفع المرخص بها، وفقا للتشريع المعمول به.
- عندما يكون الدفع إلكترونيا، فإنه يتم من خلال منصات دفع مخصصة لهذا الغرض، منشأة ومستغلة حصريا من طرف البنوك المعتمدة من قبل بنك الجزائر وبنك الجزائر وموصولة بأي نوع من أنواع محطات الدفع الإلكتروني عبر شبكة المتعامل العمومي للمواصلات السلكية واللاسلكية. كما تخضع هذه المنصات لرقابة بنك الجزائر لضمان استجابتها لمتطلبات التشغيل البيئي وسرية البيانات وسلامتها وأمن تبادلها.
- يتم الدفع في المعاملات التجارية العابرة للحدود، حصريا عن بعد، عبر الاتصالات الإلكترونية.
- يجب أن يكون وصل موقع الإنترنت الخاص بالمورد الإلكتروني بمنصة الدفع الإلكترونية مؤمنا بواسطة نظام تصديق إلكتروني.

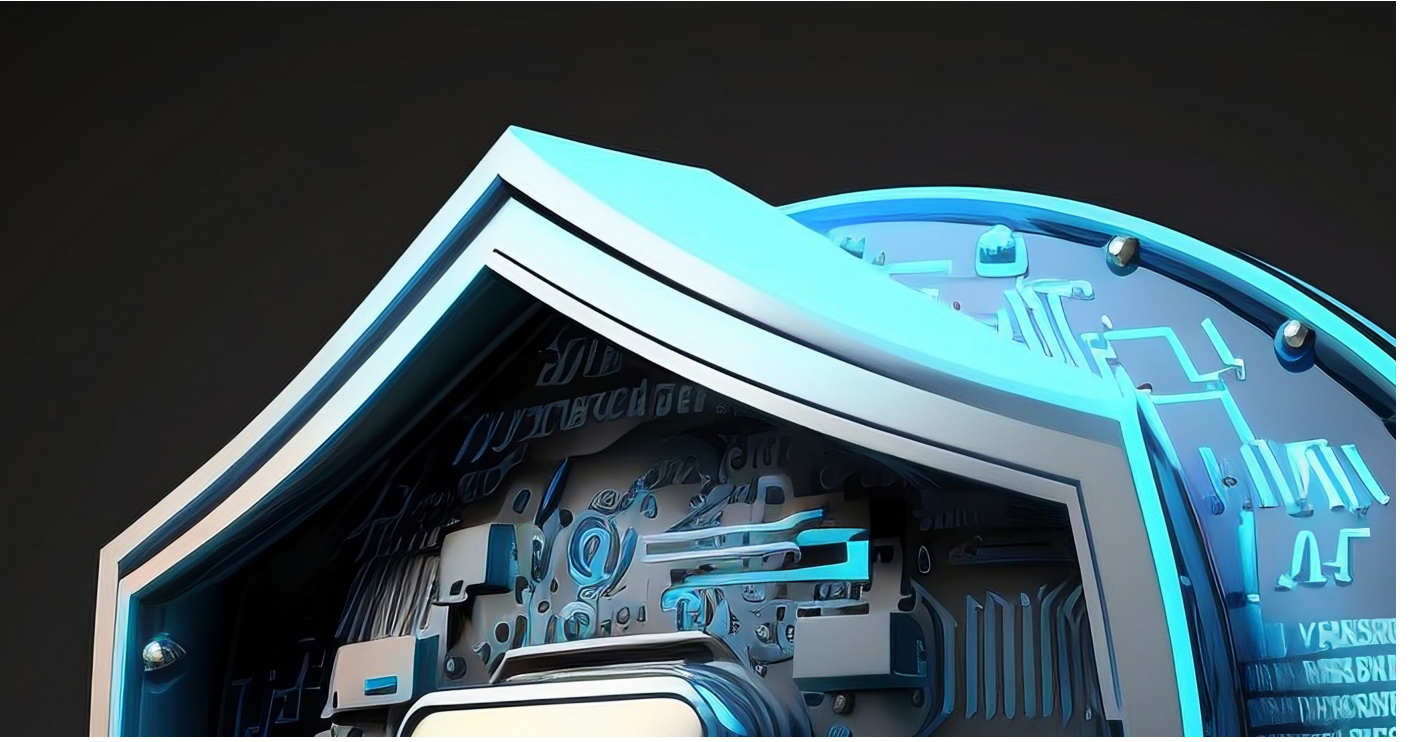
### 5. مسؤوليات وواجبات المورد الإلكتروني:

- يترتب عن إبرام العقد مسؤوليات وواجبات تقع على عاتق المورد الإلكتروني وهي على النحو الآتي:
- بعد إبرام العقد، يعتبر المورد مسؤولا على حسن تنفيذ الالتزامات المترتبة عن هذا العقد، سواء تم تنفيذها من قبله أو من قبل مؤدي خدمات آخرين،
- إرسال نسخة إلكترونية من العقد إلى المستهلك الإلكتروني بعد إبرامه،
- إعداد فاتورة وفقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما، وتسليمها للمستهلك،
- استعادة المنتوج على حالته في حالة عدم احترام آجال التسليم،
- استعادة المنتوج في حالة تسليم عرض معيب أو غير مطابق للطلبية،
- عدم الموافقة على طلبية منتوج غير متوفر في مخزونه،
- حفظ سجلات المعاملات التجارية المنجزة وتواريخها وإرسالها إلكترونيا إلى المركز الوطني للسجل التجاري،
- الاكتفاء بجمع المعطيات ذات الطابع الشخصي الضرورية لإبرام المعاملات التجارية، بعد الحصول على موافقة المستهلك، مع ضمان أمنها وسريتها.

### 3. حقوق والتزامات المستهلك الإلكتروني:

#### 1.3. حقوق المستهلك الإلكتروني:

- الحصول على نسخة إلكترونية من العقد بعد إبرامه،
- الحصول على فاتورة تسلّم من طرف المورد،
- الحصول على سلة مطابقة للطلبية، وغير معيبة، وفي



### III. إرشادات من أجل تسوق آمن عبر الإنترنت



في حال تمت سرقة كلمة المرور، يمكن تفعيلها لمنع أي شخص من الدخول الى الحساب، حيث يصبح بإمكان صاحب الحساب تسجيل الدخول باستخدام كلمة مرور ترسل الى الهاتف النقال.

### 5. الحفاظ على المعطيات الشخصية

ينصح في هذا الشأن بإيلاء أهمية كبيرة لمسألة المحافظة على المعطيات الشخصية وعدم مشاركتها، لاسيما تلك المتعلقة بطاقات الدفع والحسابات الشخصية.

### 6. تغيير الاعدادات الافتراضية على جهاز المستخدم

يجب مراجعة وتغيير الإعدادات الافتراضية في حساب المستخدم ومتصفح الانترنت لتجنب حفظ معلومات تسجيل الدخول أو بيانات الدفع الالكتروني أو الحسابات البريدية أو البنكية.

### 7. توشي الحذر عند التعامل مع الرسائل الالكترونية والاتصالات والاعلانات

ينصح في هذا الصدد بضرورة الحذر من:  
- الرسائل غير المرغوب فيها وتفعيل نظام تصفيتها.  
- الرسائل التضييلية مثلا: سارع بالطلب الكمية محدودة، ادخل وأربح جوائز مالية...إلخ،  
- الرسائل الاحتيالية: التي تهدف إلى النصب والاحتيال على المستهلك  
- الإعلانات التحذيرية: حيث ينصح بقراءتها وفهمها ثم التصرف معها بحذر،  
- الاتصالات الاحتيالية: حيث يمكن تلقي اتصالات من تجار مزيفين يمتلكون مواقع مزيفة.

### 8. استخدام أجهزة ومواقع وشبكات أمنة

ينصح في هذا الصدد بتجنب استخدام الأجهزة العامة والاكتفاء باستخدام الجهاز الشخصي أثناء القيام بعمليات الشراء عبر الانترنت لحماية المعلومات الشخصية وبيانات الحساب المالي.  
كما يجب تفادي تسجيل المعلومات الشخصية وبيانات البطاقة البريدية أو البنكية في جهاز موصول بشبكة انترنت

يتضمن هذا المحور إرشادات توعوية لفائدة الموردين والمستهلكين في أية عملية تسوق عبر الانترنت، مما يساهم في ضمان تجربة تسوق آمن عبر الانترنت.  
أولا: إرشادات عامة:

### 1. استخدام برامج موثوقة للحماية من الفيروسات

إن تحميل برامج الحماية الموثوقة من المواقع الرسمية أو الموزعين المعتمدين وتثبيتها على الأجهزة لاسيما تلك التي تستخدم عادة للتجارة الالكترونية (حواسيب، هواتف وألواح ذكية)، وتحديثها باستمرار من شأنه المساهمة في ضمان تجربة الكترونية آمنة للمستخدم سواء عند إجراء اتصالاته أو تبادل الرسائل أو القيام بعمليات التجارة على الانترنت.

### 2. استخدام تطبيقات موثوقة

ينصح بتحميل التطبيقات الخاصة بالهواتف واللوحات الذكية فقط من مصادر رسمية وموثوقة من خلال المتاجر الرسمية على غرار (APP STORE) لنظام (IOS) أو (GOOGLE PLAY) لنظام (ANDROID)، أو (HUAWEI APPGALLERY) لنظام (HARMONYOS)، ويستحسن الاطلاع على التعليقات في متاجر التطبيقات لمعرفة ما يقوله المستخدمون الآخرون.  
كما يجب تحديث التطبيقات المثبتة على الأجهزة سواء بطريقة آلية أو يدويا من خلال متجر التحميل.

### 3. استعمال كلمات مرور قوية

يجب الحرص على استخدام كلمات مرور قوية ومعقدة تضم مزيجا من الحروف (الكبيرة والصغيرة) والأرقام والرموز، مع تجنب الكلمات المتداولة والشائعة أو تلك التي تتضمن المعلومات الشخصية أو تسلسلا بسيطا للأرقام أو الحروف، إلى جانب تفادي استخدام نفس كلمة المرور في جميع المواقع والحسابات والتطبيقات تفاديا لاختراقها وتسريب البيانات الشخصية.

كما ينصح بتغيير كلمات المرور بصفة دورية وعدم مشاركتها مع الآخرين.

### 4. تفعيل خاصية المصادقة الثنائية

تعتبر هذه الخاصية آلية إضافية لحماية الحسابات لاسيما



- البطاقة لتجنب أي خطر احتيال،
- عدم مشاركة الرمز السري مع أي شخص حتى وإن كان محل ثقة، بما في ذلك أعوان المؤسسات البريدية والبنكية،
  - مراجعة الحسابات المالية دوريا للتأكد من العمليات المسجلة والاتصال بالمؤسسة البريدية أو المصرفية الخاصة بالمستخدم في حالة الاشتباه في أية عمليات احتيالية على الانترنت،
  - تفعيل إشعارات الرسائل النصية بخصوص الحساب البريدي أو البنكي لتمكين المستخدم من تلقي تنبيهات بخصوص أي معاملة مالية يتم إجرائها عبر حسابه،
  - التأكد من ربط بطاقة الدفع برقم الهاتف النقال الخاص بصاحب البطاقة، وتغييره في حالة فقدانه أو التنازل عنه، لتفادي إمكانية تأكيد عملية الدفع المرسله عبر رسالة نصية من قبل شخص آخر يحمل رقم الخط القديم،
  - في مرحلة الدفع، يجب التأكد أن نافذة الدفع الجديدة تعرض أحد العناوين التالية:  
HTTPS://EPRY.POSTE.DZ أو HTTPS://CIB.SATIM.DZ وإلا، فلا تقم بإدخال بياناتك.
  - المعلومات المطلوبة خلال عملية الدفع باستعمال بطاقة الدفع هي:

- رقم البطاقة المتكون من 16 رقما،
- تاريخ نهاية صلاحية الاستعمال،
- رمز الأمان والحماية الموجود على ظهر البطاقة والمتكون من 3 أرقام،
- اللقب والاسم،
- قبل تأكيد عملية الدفع، يجب التأكد من مطابقة مبلغ المعاملة المدرج أو المعروض على صفحة الدفع مع مبلغ المنتج المعروض على صفحة التاجر،
- تفادي حفظ المعلومات الخاصة ببطاقة الدفع على الموقع التجاري،
- في حال ضياع بطاقة الدفع، يجب القيام بتجميدها فوراً باستخدام كل الطرق المتاحة (مراكز النداء، المكاتب البريدية، الوكالات البنكية، التطبيقات النقدية...).

عامة.

إلى جانب ذلك، وقبل إجراء أي عملية تسوق على الانترنت، يجب التأكد أن رابط الموقع يبدأ بـ [HTTPS://] بدلا من [HTTP://] حيث تكون هذه المواقع محمية ببروتوكولات تشفير موثوقة.

## 9. الاطلاع على شروط موقع التسوق وسياسة الخصوصية

- ينصح في هذا الشأن بالاطلاع لاسيما على ما يلي:
- سياسة الخصوصية التي هي عبارة عن مجموعة من القواعد والشروط التي توضح كيفية التي من خلالها يتم جمع واستخدام وتبادل المعلومات الخاصة بزوار الموقع،
  - اسم البائع والمنتجات المعروضة على الموقع،
  - التقييمات وآراء المستخدمين الآخرين حول المنتجات للتأكد من نوعية المنتج وجودته،
  - سياسات الاسترجاع والاستبدال،
  - وجود وصل للدفع،

## 10. التأكد من طبيعة المنتج وفحصه

- يجب قبل اختيار المنتج التأكد من أنه ليس من بين السلع المحظورة عند الاستيراد أو التداول، كما يجب عند الاستلام، فحص المنتج جيدا والتأكد من سلامته وتاريخ صلاحيته، وفق الشروط التي تم الاتفاق عليها مع البائع.
- ثانيا: إرشادات متعلقة بعملية الدفع
- ضرورة معرفة الرقم الاستعجالي للبنك أو المؤسسة المالية أو أرقام مراكز النداء،
  - وضع بطاقات الدفع في أماكن آمنة،
  - تجنب حفظ الرمز السري للبطاقة على جهاز الحاسوب أو على مستوى الحسابات الالكترونية، أو إرساله عبر البريد الالكتروني،
  - عدم الاحتفاظ بالرمز السري مع البطاقة أو كتابته على



## ١٧. إرشادات مستعدة انطلاقاً من تجارب عمليات النصب والاحتيايل المسجلة



تضيع الفرصة، فقد يطلب إرسال أموال أو تقديم معلومات شخصية أو النقر على روابط ضارة.

- **التلاعب العاطفي**: يستخدم المحتال هذا الأسلوب للتلاعب بمشاعر المستهلك وملازمة عواطفه لجعله يصدق قصته ويقنع به فعل ما يريد كإرسال الأموال أو شراء منتج ما.

- **الاعتماد على التزييف والتدليس عبر الرسائل التضليلية**: تتعلق هذه العملية بانتحال صفة مؤسسة بريد الجزائر واستغلالها لتغليط الضحايا عبر توجيه رسائل نصية احتيالية قصيرة حاملة اسم "ALG POSTE" إلى هواتف الضحايا تؤكد لهم إجراء عمليات دفع في حسابهم البريدي وهذا قصد إثبات تسديد ثمن المبيعات أو تأكيد تسوية معاملات تجارية يكون قد تم القيام بها عن بعد.

تشبه الرسائل الاحتيالية التي تصل إلى هواتف الضحايا في مضمونها وشكلها تلك التي توجهها فعلا مؤسسة بريد الجزائر إلى زبائنها المفعلين لخدمة تتبع الحساب البريدي على الهاتف، وذلك من خلال لجوء المحتالين إلى أرويات ومواقع إلكترونية دولية تقدم خدمة إرسال الرسائل النصية القصيرة عبر العالم، مستغلين إمكانية تزييف اسم المرسل واعتماد اسم مؤسسة بريد الجزائر بدلا عنه، بهدف الإيقاع بضحاياهم وإيهامهم أن الرسالة فعلا تم توجيهها من الأرضية الرقمية لبريد الجزائر وأنه قد تم صب مبالغ مالية في أرصدتهم.

- **الاحتيال الثلاثي**: تعتمد هذه الطريقة على ثلاثة أطراف وهي البائع المزيف (المحتال)، البائع الحقيقي (الضحية)، والمشتري (الضحية)، وتتم بالمراحل التالية:  
- يقوم المحتال في بادئ الأمر بشراء سلعة أو خدمة من البائع الحقيقي، ويتفق معه على أن التسديد يتم عبر حساب بنكي أو حساب بريدي جاري.

- يقوم المحتال في المرحلة الموالية بعرض السلعة أو الخدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ويتفق مع المشتري (الضحية) على إرسال مبلغ السلعة الوهمية عبر حساب بريدي جاري أو حساب بنكي، يعود في حقيقة الأمر إلى البائع الحقيقي.

- بعد التأكد من أن المشتري قد دفع المبلغ المالي المتفق عليه، يقوم المحتال بحظر هذا الأخير على جميع منصات التواصل الاجتماعي ثم يقوم بالانسحاب وتوريط البائع الحقيقي مع المشتري (الضحية).

تشير المعاينة الميدانية لمصالح الأمن ومختلف المتدخلين في مجال التعاملات التجارية الإلكترونية في الجزائر إلى تسجيل عمليات تجارية عبر الانترنت، يعتقد المواطنون بأنها تجارة إلكترونية، تتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من المواقع التي لا تستجيب لمتطلبات وضوابط التجارة الإلكترونية المنصوص عليها في القانون 05-18.

ومن ناحية أخرى، نسجل انتشار وكثرة المواقع والصفحات والمنصات التي تعرض على المستهلك سلعاً وخدمات يكثر عليها الطلب وبأسعار رخيصة جدا وخصومات مغرية للغاية، وذلك بهدف النصب عليه، إلى جانب انتشار وتنوع طرق النصب والاحتيال بمناسبة عمليات التسوق على الانترنت. وعليه، سنحاول فيما يلي التطرق إلى أبرز أساليب النصب والاحتيال المسجلة ومن ثمة تقديم توجيهات وإرشادات ينصح باتباعها في حالة التعرض للنصب والاحتيال.

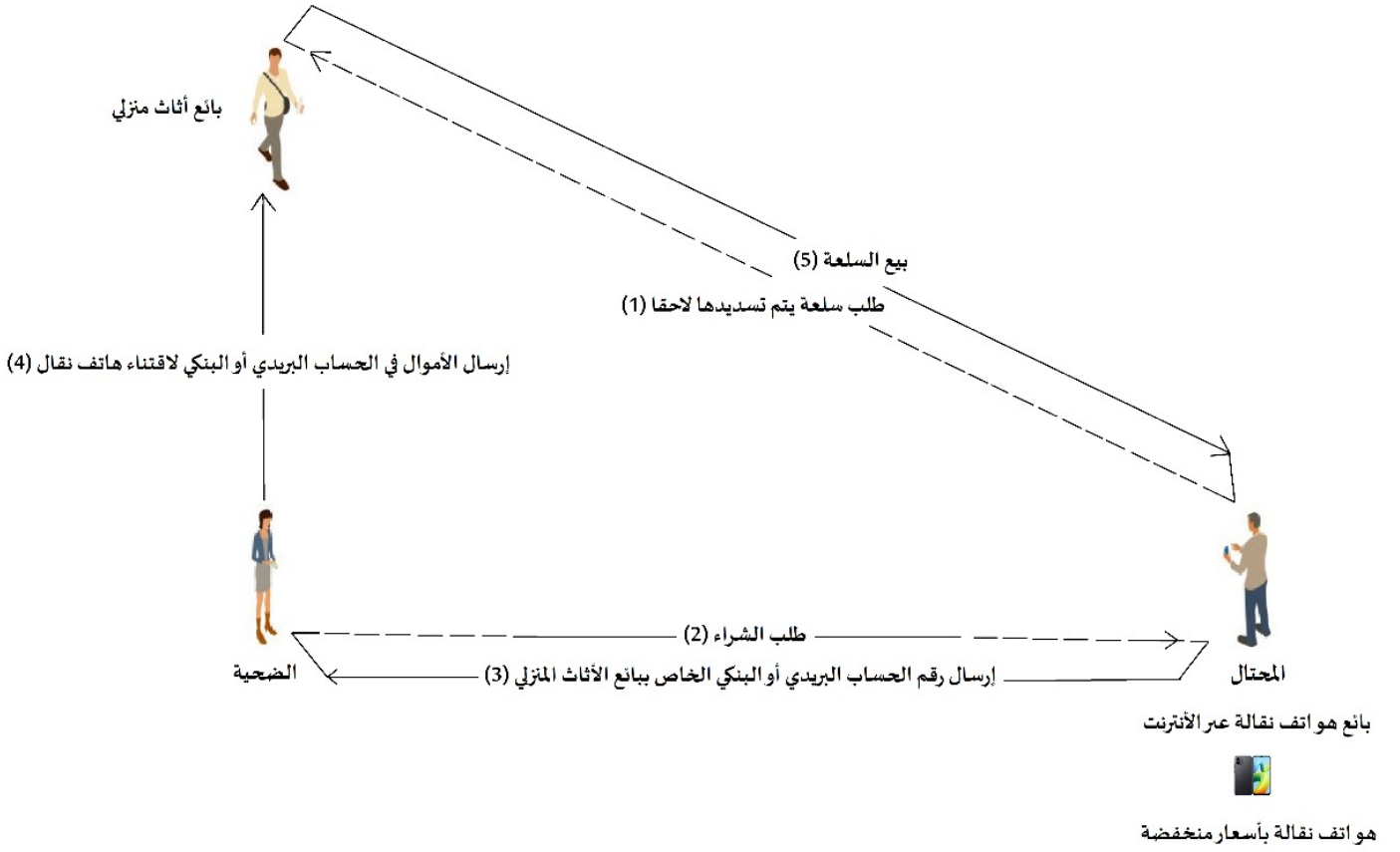
### أولاً: أبرز أساليب النصب والاحتيال المسجلة

إن عمليات النصب والاحتيال الأكثر انتشاراً في المجتمع الجزائري هي تلك التي تتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي وهي عبارة عن عمليات تقوم بها عادة متاجر وهمية، تنشط خارج الإطار القانوني المحدد لقواعد التجارة الإلكترونية، حيث تعرض عبر الصفحات الإلكترونية منتجات وخدمات يزداد عليها الطلب وبأسعار رخيصة جدا مع اقتراح خصومات مغرية للغاية، بهدف النصب على المتسوق، حيث يستقبل المحتال المدفوعات أو التسبيقات عبر حسابه البريدي أو البنكي أو باستعمال خدمة تحويل الأموال المتوفرة في التطبيقات الهاتفية للمؤسسات المالية، دون أن يقوم بإرسال المنتج لصاحب الطلب.

ويستخدم النصابون والمحتالون عددا من التقنيات والأساليب للاحتيال على المواطنين وخداعهم خلال قيامهم بعمليات تسوق عبر الانترنت يمكن تلخيصها فيما يلي:

- **تقليد الصفحات**: يستخدمه المحتال لخداع المستهلك وإقناعه بأنه يتواصل مع أطراف معروفة وموثوقة أو مع موردين إلكترونيين شرعيين،

- **الاستعجال**: يستخدم المحتال حالة الاستعجال لخداع المستهلك من خلال إبراز أهمية العرض وقصر مدته مع ضرورة الاستعجال في تقديم ما يطلبه المحتال حتى لا



المصالح الأمنية، يمكن الاتصال بالأرقام الهاتفية الخضراء،  
المجانبة لكل من الشرطة (1548)، الدرك الوطني (1855)،  
منظمة حماية المستهلك (3311)، وزارة التجارة وترقية  
الصادرات (1828)، أو التبليغ عبر رابطي المصالح الأمنية:  
- الشرطة الجزائرية : [CONTACTCCP@ALGERIEPOLICE.DZ](mailto:CONTACTCCP@ALGERIEPOLICE.DZ)  
- الدرك الوطني : [HTTPS://WWW.MDN.DZ/SITE\\_CGN/  
SOMMAIRE/SERVICES/PPGN/PPGN\\_AR.PHP](https://www.mdn.dz/site_cg/HTTPS://WWW.MDN.DZ/SITE_CGN/SOMMAIRE/SERVICES/PPGN/PPGN_AR.PHP)  
- يمكن أيضا إيداع شكوى لدى المصالح المختصة لوزارة  
التجارة وترقية الصادرات،  
- التبليغ عبر الموقع الإلكتروني أو صفحات التواصل الاجتماعي  
للأجهزة الأمنية عن كل حساب أو صفحة أو منشور احتيالي  
بغية حظره وتفادي وقوع ضحايا آخرين مستقبلا،  
- تجميد البطاقة النقدية لا سيما في حالة سرقة المعلومات  
الخاصة بها أو الاشتباه في التعرض لعملية احتيالية.

## ثانيا: إرشادات بخصوص كيفية التصرف في حالة التعرض للنصب أو الاحتيال:

في حالة الوقوع ضحية لعملية نصب عبر شبكة الأنترنت،  
ينصح بالمحافظة على الهدوء، فالشعور بالغضب أو الإحباط  
بعد التعرض للنصب والاحتيال أمر طبيعي، لكن من المهم  
الحفاظ على الهدوء واتخاذ الاجراءات الآتية:  
- جمع أكبر قدر من المعلومات الممكنة حول عملية  
الاحتيال، بما في ذلك تفاصيل العملية (حساب المحتال،  
العبل، الرسائل الإلكترونية المتبادلة، لقطات الشاشة، روابط  
الموقع أو الصفحة، ...).  
- التوجه إلى أقرب مركز أمني (الشرطة أو الدرك الوطني  
حسب الاختصاص الاقليمي) للتبليغ عن عملية الاحتيال  
مرفوقا بالدعائم والمعلومات التي جمعها بخصوص العملية،  
- في حالة صعوبة التبليغ عن طريق التنقل إلى مقرات