كلية الحقوق

الدراسات العليا

قسم القانون الخاص

حِماية المستهلِك في عُقود التِّجارة الإلكترونيَّة

"دراسة مقارنة"

رسالة مُقدَّمة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق

إعداد الباحثة

أمينه أحمد محمد أحمد

لجنة المُناقَشَة والحُكْم على الرِّسالة

أ.د/ جابر محجوب علي

أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق جامعة القاهرة (**مشرفًا ورئيسًا**)

أ.د/ مصطفي أحمد عبد الجواد

أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق جامعة بني سويف ووكيل كلية الحقوق للدراسات العليا والبحوث (**عضوًا**)

أ.د/ محمد سامي عبد الصادق

أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق جامعة القاهرة (**عضوًا**)

٢٠١٦م – ١٤٣٧هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

{نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَنْ نَشَاءُ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ}

[يوسف: ٧٦]

إهداء

إلى أستاذي الفاضل المُشرف على هذا البحث .. والذي أتشرف بإهدائه هذا البحث المُتواضِع

إلى من أفتقده في مواجهة الصِّعاب .. والدي رحمه الله..

إلى من زوَّدتني بالمحبة والأمل وعانت الكثير من أجلي .. والدتي

إلى أخي العزيز له مني كل الاحترام والتقدير

إلى كُلّ من عاونني في إتمام هذا العمل..

الباحثة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور/ **جابر محجوب علي محجوب** – أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق جامعة القاهرة، لتفضُّله بالإشراف على هذا البحث ومدِّه يد العون لي للسير في هذا الطريق.

إن كلمات الشكر والعرفان لتعجز عن التعبير عما بذله معي من جهد كبير وموصول في سبيل إخراج هذا العمل إلى النور، برحابة صدْر، وطول بالٍ، فقد زوَّدني بالعديد من المعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل والتي أنارت لي الطريق لأي عمل في المستقبل، فلهُ مني كلُّ الشكرِ والتقديرِ والاحترامِ، وجزاهُ اللهُ عنّي وعن طلابِ العلمِ خيرَ الجزاءِ.

والشكر موصول لعضوي لجنة المناقشة والحكم علي الرسالة، الفاضل الأستاذ الدكتور/ **مصطفي أحمد عبد الجواد** – أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق جامعة بني سويف ووكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث، والفاضل الأستاذ الدكتور/ **محمد سامي عبد الصادق** – أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق جامعة القاهرة، علي ما أَبْدَياهُ من تعاونٍ وصبرٍ في قراءةِ هذهِ الرسالةِ، وعلى جُهودهِما الدءوبةِ في خدمةِ الباحثينَ .. فلهما مني جزيلُ الشكرِ والتقديرِ وجزاهم اللهُ كلَّ خيرٍ.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلي كل من ساعدني أثناء فترة إعدادي لهذه الرسالة، وأخص بالذكر عائلتي وأصدقائي الأوفياء علي مساعدتهم ودعمهم لي.

مُقَدِّمة

إن حاجةَ المستهلِك إلى الحماية في التعاقد الإلكتروني تنبع من كون المستهلِك الطرف الأقل خبرة ودِراية في المعاملات التجارية الإلكترونية في بعض الحالات، والأقل قوة في المعادلة الاقتصادية، ولهذا يُعدّ موضوع حماية المستهلِك في التعاقد الإلكتروني من أهم وأكثر الموضوعات التي تحتاج إلى البحث، نظرًا لحداثةِ هذا الموضوع وأهميته لما يُواكب التعاقد الإلكتروني من أساليب متطورة، بحيث أصبح العالم سوقًا كبيرة داخل شاشة حاسوب صغيرة، يمكن من خلالها المرور إلى الموقع المراد والاطلاع على شروط الشراء، والتعاقد على السِّلعة أو الخدمة بدون أي عناء، وأيضًا لتعرُّض المستهلِك لمخاطر عِدَّة في عقود التجارة الإلكترونية والتي قد يكون مصدرها الطرف الآخر في العلاقة التعاقدية الذي كثيرًا ما يتَّسم سلوكه بالغش والتحايل قبل المستهلِك لرغبته في الربح السريع، أو كان مصدر هذا الخطر من الغير كما في حالة اختراق المواقع وسرقة المعلومات وإعادة استخدامها على نحو يضر بالمستهلك، فضلًا عن أن الدعاية والإعلانات عبر شبكة الإنترنت قد تلعب دورًا كبيرًا في إيقاع المستهلك في غلط يدفعه إلى التعاقد، خاصة إذا ما وضعنا في الاعتبار قوة شبكة الإنترنت من حيث الانتشار، والتأثير، والقُدرة على النفاذ بسرعة وسهولة للمستهلك، حتى أصبح يشعر أنه محاصر في مسكنه وعمله.

ونظرًا لأن المستهلك يعتمد بشكل أساسي على وصف السلعة أو رؤيتها فقط عبر الشاشة، فإنه يكون عُرضة للتلاعب بمصالحه ومحاولة غشه من قبل المهني عن

الفهرس

الموضوع **الصفحة**

مقدمة ١

مشكلة البحث وأهدافه ٣

منهج البحث ٦

نطاق البحث ٧

خطة البحث ٨

الفصل التمهيدي

مفهوم المستهلك الإلكتروني

المبحث الأول: مفهوم المستهلك في العقود التقليدية ١٠

المطلب الأول: المفهوم التشريعي للمستهلك ١٢

الفرع الأول: مفهوم المستهلك في القانون المصري ١٣

الفرع الثاني: مفهوم المستهلك في التوجيهات الأوروبية والقانون الفرنسي ١٤

أولًا: مفهوم المستهلك في التوجيهات الأوروبية ١٤

ثانيًا: مفهوم المستهلك فى القانون الفرنسي..... ١٦

المطلب الثاني: مفهوم المستهلك في الفقه والقضاء..... ٢٣

الفرع الأول: مفهوم المستهلك في الفقه ٢٤

أولًا: الاتجاه الذي يأخذ بالمفهوم المضيّق للمستهلك ٢٤

ثانيًا: الاتجاه الذي يأخذ بالمفهوم الموسع للمستهلك ٢٥

الفرع الثاني: مفهوم المستهلك في القضاء ٢٩

أولا: موقف القضاء من اعتبار المهني غير المتخصص مستهلكًا..... ٢٩

ثانيًا: موقف القضاء من اعتبار الشخص الاعتباري مستهلكًا ٣٤

المبحث الثاني: مفهوم المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ٣٦

المطلب الأول: مفهوم عقد التجارة الإلكتروني ٣٨

الفرع الأول: المقصود بالتجارة الإلكترونية والعقد الإلكتروني ٣٩

أولًا: المقصود بالتجارة الإلكترونية ٣٩

ثانيًا: المقصود بعقد التجارة الإلكتروني ٤٦

الفرع الثاني: تكوين العقد وأساسه القانوني ٤٨

أولًا: تكوين عقد التجارة الإلكتروني ٤٨

ثانيًا: الأساس القانوني لعقد التجارة الإلكتروني ٥٠

المطلب الثاني: مدلول المستهلك الإلكتروني ٥٥

الباب الأول

حماية المستهلك في المرحلة السابقة على إبرام التعاقد الإلكتروني

تمهيد وتقسيم ٦٥

الفصل الأول

حماية المستهلك من التضليل في الإعلانات التجارية الإلكترونية

المبحث الأول: المقصود بالإعلان التجاري وطبيعته القانونية ٦٩

المطلب الأول: المقصود بالإعلان التجاري ٧٠

الفرع الأول: المقصود بالإعلان التجاري التقليدي ٧١

الفرع الثاني: المقصود بالإعلان التجاري الإلكتروني وأشكاله ٧٤

أولًا: المقصود بالإعلان التجاري الإلكتروني ٧٤

ثانيًا: أشكال الإعلان التجاري الإلكتروني ٧٥

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية للإعلان التجاري ٨٨
الفرع الأول: الإعلان الإلكتروني مجرد دعوة إلى التعاقد ٩٣
الفرع الثاني: الإعلان الإلكتروني إيجاب بات ٩٥
رأينا الخاص ٩٦
المبحث الثاني: المقصود بالتضليل في الإعلان الإلكتروني والحماية منه ... ٩٩
المطلب الأول: مفهوم ومحل التضليل في الإعلان الإلكتروني ١٠١
الفرع الأول: مفهوم التضليل في الإعلان الإلكتروني ١٠٢
الفرع الثاني: محل التضليل في الإعلان الإلكتروني ١١٢
المطلب الثاني: حماية المستهلك من التضليل في الإعلان الإلكتروني ١٢١
الفرع الأول: الحماية من التضليل الإعلاني وَفْقًا للقواعد العامة ١٢٢
أولًا: مدى ملاءمة اعتبار الإعلانات المضللة تدليسًا مدنيًّا ١٢٤
ثانيًا: طلب التنفيذ العيني ١٢٧
ثالثًا: المطالبة بفسخ العقد ١٢٩
رابعًا: المطالبة بالتعويض ١٣٠

الفرع الثاني: الوسائل المستحدثة لحماية المستهلك من التضليل الإعلاني .. ١٣١

أولًا: الفحص السابق على بث الإعلان التجاري ١٣١

ثانيًا: توقي الأضرار المستقبلية للإعلان ١٣٣

ثالثًا: فرض غرامة تهديدية على المعلن لصالح المستهلك..... ١٣٥

الفصل الثاني

الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد الإلكتروني

المبحث الأول: مفهوم الالتزام بالإعلام قبل التعاقد وشروطه ١٤٠

المطلب الأول: التعريف بالالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد ١٤١

الفرع الأول: المقصود بالالتزام بالإعلام قبل التعاقد ١٤٢

الفرع الثاني: مبررات قيام الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ١٤٥

أولًا: مبررات قيام الالتزام بالإعلام قبل التعاقد كالتزام مستقل ١٤٥

ثانيًا: تمييز الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد عما يشتبه به ١٥٤

المطلب الثاني: شروط الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد الإلكتروني ١٥٨

الفرع الأول: جهل المستهلك بالمعلومات العقدية جهلاً مشروعا ١٥٩

أولًا: الجهل المستند إلى استحالة العلم ١٦٠

ثانيًا: الجهل المستند إلى اعتبارات الثقة العقدية المشروعة ١٦٣

الفرع الثاني: علم المهني بالبيانات المرتبطة بمحل التعاقد ١٦٦

أولًا: علم المهني بالمعلومات المتعلقة بالعقد وبتأثيرها على رضاء المستهلك ١٦٦

ثانيًا: التزام المهني بالاستعلام عن المعلومات الأساسية للمستهلك ١٧٠

المبحث الثاني: محل الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ١٧٥

المطلب الأول: نطاق المعلومات محل الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد ١٧٩

الفرع الأول: إعلام المستهلك بالمعلومات الخاصة بتحديد هوية المهني ١٨٦

الفرع الثاني: إعلام المستهلك باللغة المقترح استخدامها في إبرام العقد الإلكتروني ١٨٩

الفرع الثالث: إعلام المستهلك بشروط العقد الإلكتروني وكيفية تنفيذه ١٩٢

الفرع الرابع: إعلام المستهلك بحقه في الرجوع في التعاقد الإلكتروني ١٩٤

الفرع الخامس: إعلام المستهلك بثمن السلعة أو الخدمة محل العقد وطريقة الوفاء به ١٩٨

الفرع السادس: إعلام المستهلك بالعيوب الخفية في المبيع وخدمة ما بعد البيع ٢٠٥

المطلب الثاني: خصائص المعلومات محل الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد ٢١٢

الفرع الأول: تقديم المعلومات بطريقة واضحة ومفهومة ٢١٣

الفرع الثاني: تقديم معلومات صادقة ودقيقة ٢١٧

الفرع الثالث: تقديم معلومات كاملة وكافية ٢٢٠

المبحث الثالث: جزاء الإخلال بالالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد الإلكتروني ٢٢٣

المطلب الأول: البطلان ٢٢٤

الفرع الأول: إبطال العقد على أساس وجود عيب من عيوب الرضاء ٢٢٥

أولًا: الإبطال لعيب للغلط ٢٢٥

ثانيًا: الإبطال للكتمان التدليسي ٢٢٨

الفرع الثاني: إبطال العقد على أساس عدم العلم الكافي بالمبيع ٢٣١

المطلب الثاني: التعويض ٢٣٤

الفرع الأول: دعوى التعويض ٢٣٦

أولًا: الخطأ ٢٣٨

ثانيًا: الضرر ٢٣٩

ثالثًا: علاقة السببية ٢٤٠

الفرع الثاني: الجمع بين دعوى البطلان ودعوى التعويض ٢٤١

الفصل الثالث

الحماية من الشروط التعسفية في التعاقد الإلكتروني

المبحث الأول: مفهوم الشروط التعسفية في عقود الإذعان ٢٤٥

المطلب الأول: مفهوم عقد الإذعان ٢٤٦

الفرع الأول: المفهوم التقليدي لعقد الإذعان ٢٤٧

الفرع الثاني: المفهوم الحديث لعقد الإذعان ٢٥٠

الفرع الثالث: امتداد صفة الإذعان إلى التعاقد الإلكتروني ٢٥٣

أولًا: الاتجاه المؤيد لامتداد صفة الإذعان إلى التعاقد الإلكتروني ٢٥٣

ثانيًا: الاتجاه المعارض لامتداد صفة الإذعان إلى التعاقد الإلكتروني ٢٥٦

ثالثًا: الاتجاه الذي يميز بين وسائل إبرام العقد الإلكتروني لمعرفة مدى امتداد صفة الإذعان إليه ٢٥٧

المطلب الثاني: مفهوم الشرط التعسفي وصوره ٢٦٠

الفرع الأول: مفهوم الشرط التعسفي ٢٦١

الفرع الثاني: صور الشروط التعسفية ٢٦٦

أولًا: صور الشروط التعسفية وفقًا لنص المادة ١/١٣٢ والمادة ٢/١٣٢ من تقنين الاستهلاك الفرنسي المعدل بالمرسوم رقم ٣٠٢ /٢٠٠٩ ..... ٢٦٧

ثانيًا: الاستثناءات على الشروط التعسفية ٢٧١

المبحث الثاني: وسائل الحماية من الشروط التعسفية في التعاقد الإلكتروني٢٧٦

المطلب الأول: دعوى إبطال الشرط التعسفي ٢٧٧

الفرع الأول: مدى إمكانية الاستناد إلى القواعد العامة للمطالبة بإبطال الشرط التعسفي ٢٧٨

أولًا: مدى إمكانية الاستناد إلى نظرية عيوب الإرادة في المطالبة بإبطال العقد نفسه ٢٧٨

ثانيًا: مدى إمكانية المطالبة بإبطال شرط الإعفاء من المسئولية استنادًا إلى القواعد العامة ٢٨١

الفرع الثاني: الاستناد إلى النصوص الخاصة بإبطال الشرط التعسفي في قوانين حماية المستهلك ٢٨٧

المطلب الثاني: تدخل القاضي لحماية المستهلك من الشروط التعسفية ٢٩٣

الفرع الأول: تفسير الشك لمصلحة الطرف المذعن ٢٩٤

الفرع الثاني: مدى إمكانية تدخل القاضي من تلقاء نفسه لإبطال الشرط التعسفي ٢٩٦

أولًا: موقف التشريع ٢٩٨

ثانيًا: اتجاهات القضاء ٣٠٠

الفرع الثالث: نظرية انتقاص العقد ٣٠٣

الفرع الرابع: المطالبة بالتعويض على أساس التعسف في استعمال الحق ... ٣٠٨

الباب الثاني

حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ التعاقد الإلكتروني

تمهيد وتقسيم ٣١٣

الفصل الأول

حماية توقيع المستهلك في التعاقد الإلكتروني

المبحث الأول: مفهوم التوقيع الإلكتروني ومدى حجيته في الإثبات ٣١٩

المطلب الأول: مفهوم التوقيع الإلكتروني وصوره ٣٢٣

الفرع الأول: المقصود بالتوقيع الإلكتروني وتمييزه عن التوقيع التقليدي ٣٢٤

أولًا: المقصود بالتوقيع الإلكتروني ٣٢٤

ثانيًا: التمييز بين التوقيع الإلكتروني والتوقيع التقليدي ٣٣٠

الفرع الثاني: صور التوقيع الإلكتروني ٣٣٦

أولًا: التوقيع بالقلم الإلكتروني أو الماسح الضوئي ٣٣٦

ثانيًا: التوقيع البيومتري ٣٣٧

ثالثًا: التوقيع الرقمي ٣٣٧

المطلب الثاني: حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات ٣٤٠

الفرع الأول: الاعتراف بحجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات ٣٤٢

أولًا: التمييز بين المحرر الرسمي والمحرر العرفي ٣٤٥

ثانيًا: حجية المحرر الرسمي في الإثبات ٣٤٦

ثالثًا: حجية المحرر العرفي في الإثبات ٣٤٨

رابعًا: حجية الرسائل في الإثبات ٣٥٧

الفرع الثاني: الشروط اللازم توافرها لحجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات .. ٣٥٩

أولًا: ارتباط التوقيع الإلكتروني بالموقع وحده دون غيره ٣٦٠

ثانيًا: سيطرة الموقع وحده دون غيره على الوسيط الإلكتروني ٣٦٤

ثالثًا: إمكانية كشف أي تعديل أو تبديل في بيانات المحرر الإلكتروني أو التوقيع الإلكتروني ٣٦٥

المبحث الثاني: التصديق على صحة التوقيع الإلكتروني ٣٦٩

المطلب الأول: مزود خدمة التصديق الإلكتروني ٣٧١

الفرع الأول: المقصود بمزود خدمة التصديق الإلكتروني ٣٧٣

الفرع الثاني: الشروط الواجب توافرها في مزود خدمة التصديق الإلكتروني والتزاماته ٣٧٥

أولًا: الشروط الواجب توافرها في مزود خدمة التصديق ٣٧٥

ثانيًا: التزامات مزود خدمة التصديق الإلكتروني ٣٨٠

الفرع الثالث: مسؤولية مزود خدمة التصديق الإلكتروني ٣٨٢

المطلب الثاني: شهادة التصديق الإلكتروني ٣٨٩

الفرع الأول: المقصود بشهادة التصديق الإلكتروني وبياناتها ٣٩٠

أولًا: المقصود بشهادة التصديق الإلكتروني ٣٩٠

ثانيًا: البيانات التي ينبغي أن تشتمل عليها شهادة التصديق الإلكتروني ٣٩٣

الفرع الثاني: الاعتراف بحجية شهادات التصديق الإلكتروني في الإثبات ... ٣٩٦

الفصل الثاني

حق المستهلك في الرجوع في التعاقد الإلكتروني

المبحث الأول: مفهوم حق الرجوع في التعاقد الإلكتروني وأساسه القانوني ٤٠٥

المطلب الأول: مفهوم حق الرجوع في التعاقد وتمييزه عن صور إنهاء العقد ٤٠٦

الفرع الأول: مفهوم حق الرجوع في التعاقد ٤٠٧

الفرع الثاني: التمييز بين حق الرجوع في التعاقد وصور إنهاء العقد ٤١١

أولًا: التمييز بين حق الرجوع في التعاقد وطلب إبطال العقد لتعيب الإرادة ٤١٢

ثانيًا: التمييز بين حق الرجوع في التعاقد وانحلال العقد ٤١٦

ثالثًا: التمييز بين حق الرجوع في التعاقد وانقضاء العقد ٤٢٨

المطلب الثاني: الأساس القانوني لحق الرجوع في التعاقد وشروطه وإجراءاته ٤٣١

الفرع الأول: الأساس القانوني لحق الرجوع في التعاقد ٤٣٢
أولًا: مدى استناد حق الرجوع في التعاقد إلى البيع بشرط التجربة ٤٣٥
ثانيًا: مدى استناد حق الرجوع في التعاقد إلى الوعد بالعقد ٤٣٩
ثالثًا: مدى استناد حق الرجوع في التعاقد إلى العقد المبرم مع وجود شرط .. ٤٤٥
رابعًا: مدى اعتبار حق الرجوع في التعاقد من الوسائل الفنية لحماية رضاء المستهلك ٤٤٨
خامسًا: مدى استناد حق الرجوع في التعاقد إلى فكرة العقد غير اللازم ٤٥٠
رأينا الخاص ٤٥١
الفرع الثاني: شروط وإجراءات الرجوع في التعاقد ٤٥٣
المبحث الثاني: الأحكام الخاصة بممارسة حق الرجوع في التعاقد ٤٥٩
المطلب الأول: المدة المقررة لإعمال حق الرجوع في التعاقد وبدء سريانها ٤٦٠
الفرع الأول: المدة المقررة لإعمال حق الرجوع ٤٦٣
أولًا: مدة الرجوع في القانون المصري ٤٦٣
ثانيًا: مدة الرجوع في القانون الفرنسي ٤٦٣

ثالثًا: مدة الرجوع في توجيهات الاتحاد الأوروبي ٤٦٥

رابعًا: مدة الرجوع في بعض التشريعات العربية ٤٦٨

الفرع الثاني: بدء سريان مدة الرجوع ٤٧٠

المطلب الثاني: نطاق حق الرجوع في التعاقد ٤٧٤

الفرع الأول: حالات الرجوع في التعاقد ٤٧٥

الفرع الثاني: العقود المستثناة من تطبيق الحق في الرجوع ٤٨١

الفرع الثالث: مدى إمكانية الرجوع في الخدمة بعد تقديمها ٤٨٦

المطلب الثالث: الآثار المترتبة على إعمال حق الرجوع في التعاقد ٤٩٠

الفرع الأول: التزام المهني برد المبلغ المدفوع إلى المستهلك ٤٩٢

الفرع الثاني: تحمل المستهلك تكاليف إعادة السلع ٥٠٢

الخاتمة ٥١٤

المختصرات ٥٢٦

المراجع ٥٢٩

الفهرس..... ٥٥٤

الكلمات الدالة على البحث

١- مفهوم المستهلك الإلكتروني.

٢- حماية المستهلك من التضليل في الإعلانات التجارية الإلكترونية.

٣- الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد الإلكتروني.

٤- الحماية من الشروط التعسفية في التعاقد الإلكتروني.

٥- حماية توقيع المستهلك في التعاقد الإلكتروني.

٦- حق المستهلك في الرجوع في التعاقد الإلكتروني.

1- consommateurs concept de contrats électroniques.
2- Protection du consommateur contre la désinformation dans les publicités électroniques.
3- Obligation d'informer le consommateur par les contrats électroniques.
4- Protection contre les conditions arbitraires dans les contrats électroniques.
5- Protection des consommateurs dans la signature du contrat-mail.
6- Le consommateur a le droit de saisir les contrats électroniques.

مستلخص

يدور موضوع هذه الرسالة حول حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية. وهو من الموضوعات التي تهم العالم كله في الوقت الحاضر؛ لما يواكب التعاقد الإلكتروني من وسائل متطورة، تحقق العديد من المزايا للبائع والمستهلِك على حدٍ سواء.

ونظرًا لتعرُّض المستهلكين للعديد من المخاطر أثناء التعاقد بوسائل التجارة الإلكترونية، فكان الهدف من هذه الدراسة هو البحث عن حماية شاملة للمستهلِك، ولذلك تم تقسيم الرسالة إلى مقدمة وضحنا فيها منهج البحث وخطته وفصل تمهيدي وبابين؛ بحثنا في الأول منهما حماية المستهلك في المرحلة السابقة على إبرام التعاقد الإلكتروني، والتي تشمل حمايته من التضليل الإعلاني وإعلامة بالبيانات الأساسية قبل التعاقد وحمايته من الشروط التعسفية. وفي ثانيهما حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ التعاقد الإلكتروني والتي تشمل حماية توقيعه الإلكتروني وحقه في الرجوع في التعاقد. وقد شملت الخاتمة بعض التوصيات وأهم النتائج التي توصل إليها الباحث.