الاعمال التجارية المتصلة بالتجارة الالكترونية

تساهم التقنيات الرقمية في تغيير طريقة بيع و تبادل السلع والخدمات. إذ تصبح هذه العملية عبر الإنترنت لتصبح بمعنى التجارة الإلكترونية التي تعتبر عالم متنوع ومتطور يجمع بين التكنولوجيا وعمليات البيع والشراء عبر الإنترنت. يُعتبر هذا القطاع من أسرع القطاعات نموًا في الاقتصاد العالمي. حيث تعتبر التجارة الإلكترونية مجالًا واسعًا يشمل العديد من النماذج والأشكال، ولا يكون للتجارة الإلكترونية دور فعال إلى من خلال عمل بنكي إلكتروني فعال يتيح للأفراد والشركات التفاعل مع العملاء.

اولا: مفهوم التجارة الالكترونية:

لقد اصبحت التجارة الالكترونية حقيقة واقعية ، ولم تعد حكرا على دول اقتصادية معينة ، بل اصبحت تشكل سوقا عالمية مفتوحة ، لا تتقيد بحدود سياسية أو جغرافية . حيث سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم وأركان وأشكال التجارة الإلكترونية وقانونها05/18.

وتجدر الاشارة انه وردت تعريفات متنوعة للتجارة الالكترونية تحدد وتصف طبيعة هذه التجارة وما يتعلق بها من ممارسات وانشطة ، ويعزى السبب في تعدد هذه التعريفات إلى تنوع واختلاف تطبيقات التجارة الالكترونية ، كما ان هذه التطبيقات تشتمل على عدة مكونات اساسية لا بد من توافرها عند اعتماد هذه التطبيقات ، فضلا عن تباين الاطراف المشاركة فيها .

تمثل التجارة الالكترونية واحداً من موضوعي ما يسمى بالاقتصاد الرقمي ، إذ يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين هما :

1. التجارة الالكترونية
2. تقنية المعلومات

فتقنية المعلومات في عصر الحوسبة والاتصالات هي التي خلقت الوجود الواقعي للتجارة الالكترونية التي تعتمد اساساً على الحوسبة والاتصالات ومختلف الوسائل التقنية للتنفيذ وادارة النشاط التجاري .

حيث يتكون مصطلح التجارة الالكترونية من مقطعين هما : (التجارة) وهي نشاط اقتصادي تجاري معروف عند الجميع , والذي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات وفقا لقواعد ونظم متفق عليها . و (الالكترونية) , التي يقصد بها عملية القيام بأداء النشاط التجاري من خلال استخدام تكنلوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وبخاصة شبكة الانترنيت وغيرها.

وتعرف التجارة الالكترونية بانها " نوع من تبادل الاعمال ، إذ يتعامل اطراف بطريقة أو وسيلة الكترونية فضلا عن استخدام وسائط مادية اخرى بما في ذلك الاتصال المباشر " .

وقد عرفتها أما المنظمة العالمية للتجارة فترى أن التجارة الإلكترونية" تشمل أنشطة السلع والخدمات و توزيعها و تسويقها و بيعها أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الإلكترونية ، و تشمل المعاملات التجارية طبقا لهذا التعريف ثلاثة أنواع من العمليات

-عمليات الإعلان عن المنتج و عمليات البحث عنه.

-عمليات تقديم طلب الشراء و سداد ثمن المشتريات.

-عمليات تسليم المشتريات.

ثانيا: الركائز الاساسية التي تنبني عليها التجارة الالكترونية

ترتكز التجارة الالكترونية على الاركان الاتية:

- ✓ **الموقع الإلكتروني :**

- يعد المحور الأساسي للتفاعل بين التاجر والعميل.
- يتضمن التصميم الجاذب والسهولة في التصفح لتحفيز الزيارات وتحقيق المبيعات.
- يشمل صفحات المنتجات، صفحات الفحص، وصفحات الاستفسارات لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء.

- ✓ **وسائل الدفع الإلكترونية:**

- يتطلب نظام دفع آمن وموثوق لتحقيق سهولة الشراء.
- يدمج بوابات الدفع لتمكين الدفع ببطاقات الائتمان، والتحويل البنكي، وحلول الدفع الرقمي.
- يُحكم بأمان عالي لحماية بيانات العملاء وتشجيع الثقة في النظام.

- ✓ **نظام إدارة المخزون:**

- يوفر واجهة سهلة الاستخدام لتنظيم المخزون وتخصيصه.
- يسهم في تحسين تصنيف المنتجات لتسهيل العثور عليها من قبل العملاء.

- ✓ **نظام إدارة الطلبات**

- يتيح معالجة وتنظيم الطلبات والتواصل مع العملاء.
- يوفر نظام تتبع للشحنات يسمح للعملاء بمتابعة حالة طلباتهم وتوقع وقت الوصول.

- ✓ **خدمة العملاء الإلكترونية:**

- تشمل وسائل اتصال فورية مثل الدردشة الحية والبريد الإلكتروني.
- تقدم حلاً سريعًا لاستفسارات ومشاكل العملاء، مع توفير تجربة تفاعلية وداعمة.

- ✓ **النسويق الرقمي :**إستخدام وسائل التواصل الإجتماعي والإعلان الرقمي لترويج المنتجات .

ضمان الأمان والخصوصية:تطبيق إجراءات أمان قوية وحماية لمعلومات العملاء والمعاملات

ثالثا: مميزات التجارة الالكترونية:

- المزايا بالنسبة للأفراد :

- توفير الوقت والجهد : ان المواقع الالكترونية أو الأسواق الالكترونية تفتح 7 أيام 7 أيام و 24 / 24 ، ما يوفر للزبون خاصية الوقت للسفر أو الانتظار في طابور شراء منتج معين ، ولا يتطلب شراء أحد المنتجات أكثر من النقر على المنتج وادخال بعض المعلومات البطاقة الائتمانية، ويوجد بالإضافة إلى البطاقة الائتمانية

العديد من أنظمة الدفع الملاكمة مثل : التسديد عند الاستلام نقدا أو استخدام النقود الالكترونية ب . - - **حرية الاختيار :** يمكن للزبون من خلال عمليات الشراء عبر التجارة الالكترونية المقارنة بين أسعار و اشكال السلع و الخدمات المتوفرة عبر الأنترنت وبإمكانه زيارة العديد من المواقع الاختيار الأنسب ، كما تتبع بعض المواقع امكانية تجربة السلع كبرامج الكمبيوتر و الألعاب و امكانية التواصل مع شركات عالمية خارج النطاق المحلي.

- خفض الأسعار : ان التسوق عبر الأنترنت يوفر للمستهلك تحب تكاليف إضافية و تخفيض نفقاته مقارنة بالتسوق العادي و هذا ما هو في صالح الزبون كما بإمكانه الاستفادة من عروض الخصم الكبيرة التي تطلقها الكثير من الشركات عبر الأنترنت...

نيل رضا الزبائن : تتكفل الشركات المتواجدة عبر الانترنت بالإجابة والرد على تساؤلات زبائنها من خلال التخاطب الشخصي أو عبر البريد الالكتروني، حيث أن الانترنت توفر ميزة الاجابة عن استفسارات الزبائن ، مما يوفر خدمات أفضل للزبائن و يستحوذ على رضاهم.

- مزايا بالنسبة للمؤسسات :

تقدم التجارة الاكترونية عدة مزايا وايجابيات للشركات والمؤسسات نوجزها في مايلي:

- تسويق أكثر فعاليته و أرباح أكثر : ان خاصية الطابع العالمي في التجارة الالكترونية تتيح للمؤسسات التغلغل في الأسواق العالمية، مما يوسع قاعدة زبائنها عبر العالم و بالتالي حتى أرباح اضافية ، و هذا طيلة أيام السنة و بدون انقطاع.

- تخفيض مصاريف المؤسسات : استخدام تجهيزات من أجل الترويج و حذب الزبالي في التجارة التقليدية يشمل ميزانية المؤسسة بتكاليف إضافية وكذا الصيانة واعداد المكاتب ، في

حين أنه في التجارة الالكترونية فهذه العمليات تعد أكثر اقتصادية، فوجود قاعدة بيانات على الانترنت تحتفظ بتاريخ عمليات البيع في المؤسسية و أسماء الزبائن مما يتيح استرجاع المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات التفحص تواريخ عمليات البيع بسهولة.

-. تواصل فعال مع الشركاء والعملاء : توفر التجارة الالكترونية قرص للمؤسسات للاستفادة من البضائع و الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الأخرى الموردين) ، فالتجارة الالكترونية تقلص المسافات و تعبر الحدود مما يوفر طريقة فعالة لتبادل المعلومات مع الشركاء.

- المزايا على المستوى القومي :

- دعم التجارة الخارجية : أن التجارة الالكترونية تؤدي إلى رفع درجة الانفتاح الاقتصادي من خلال التسويق السلع و الخدمات عللها وبتكلفة محدودة ، مما يوفر فرص زيادة معدلات الصادرات

- دعم التنمية الاقتصادية : نظرا لما تقدمه التجارة الالكترونية من خفض التكاليف التسويق والدعاية و الاعلان ، و توفير الوقت والمكان اللازمين لتحقيق المعاملات التجارية وتحسين المستوى التكنولوجي و رفع مهارات العمالة على اعتبار أن ذلك بعد أهم مقومات نجاح التجارة الالكترونية ، فنجاح المشروعات الصغيرة و المتوسطة يساهم في الزيادة في حركة التجارة الدولية بفعالية وكفاءة مما يدفع بعجلة التنمية الاقتصادية.

- دعم التوظيف : تمكن التجارة الالكترونية من اقامة مشاريع تجارية صغيرة و متوسطة للأفراد ، و ربطها بالأسواق العالمية بأقل تكاليف استثمارية و بالتالي خلق فرص جديدة للتوظيف ، خاصة اذا كان الأفراد متخصصون في تقديم خدمات على المستوى المحلي والعالمي دون الحاجة للانتقال وعلاوة على ذلك الوظائف التي تقدمها التجارة الالكترونية في المحالات المتعلقة بتطبيق التجارة الالكترونية

رابعا: التنظيم القانوني للتجارة الالكترونية في الجزائر

نظم المشرع الجزائري التجارة الالكترونية بموجب القانون 18-05 هو قانون جزائري يتعلق بالتجارة الإلكترونية صدر عام 2018 ويحدد الإطار القانوني لتنظيم وتنمية التجارة الإلكترونية في البلاد يتناول العديد من الجوانب أهمها:

- يحدد القانون مسؤوليات مقدمي الخدمات والتجار الإلكترونيين وهو مانصت عليه المادة 03 من القانون 18-05 الباب الأول المتعلق بالأحكام العامة حيث :

المادة 03: تمارس التجارة الإلكترونية في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما.

غير أنه تمنع كل معاملة عن طريق الاتصالات الإلكترونية تتعلق بما يأتي:

المشروبات الكحولية والتبغ.

المنتجات الصيدلانية.

-لعب القمار والرهان واليانصيب.

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.

تخضع كل المعاملات التي تتم عن طريق الاتصالات الإلكترونية إلى الحقوق والرسوم التي ينص عليها التشريع والتنظيم المعمول بهما.

- يحدد القانون أيضا تنظيم العقوبات لضمان الإمتثال للقوانين كما نصت المادة 37 و المادة 38 من القانون 18-05 الفصل الثاني المتعلق بالجرائم والعقوبات

المادة 37 : دون المساس بتطبيق العقوبات الأشد المنصوص عليها في التشريع المعمول به يعاقب بغرامة من 200.000 دج إلى 1.000.000 دج كل من يعرض للبيع، أو يبيع عن طريق الاتصال الإلكتروني، المنتجات أو الخدمات المذكورة في المادة 3 من هذا القانون

المادة 38 :دون المساس بتطبيق العقوبات الأشد المنصوص عليها في التشريع المعمول به يعاقب بغرامة من 500.000 دج إلى 2.000.000 دج كل من يخالف أحكام المادة 5 من هذا القانون

يمكن القاضي أن يأمر بغلق الموقع الإلكتروني والشطب من السجل التجاري.