



القرار بقانون بشأن التجارة الإلكترونية دليلك العملي للتحول الرقمي الآمن

المحامية نهى زريق

القرار بقانون بشأن التجارة الإلكترونية

دليلك العملي للتحويل الرقمي الآمن

المحامية نهى زريق

يشكل قرار بقانون رقم (21) لسنة 2025م بشأن التجارة الإلكترونية خطوة محورية لتنظيم السوق الرقمي في فلسطين، في وقت يشهد فيه هذا القطاع توسعاً سريعاً دون إطار قانوني موحد يحمي المستهلك والتاجر. يهدف هذا القانون إلى نقل النشاط الإلكتروني من البيئة غير المنظمة إلى منظومة رسمية يمكن مراقبتها والإشراف عليها بفعالية، بما يعزز ثقة المستهلك بالتجارة الإلكترونية، ويحفز الاستثمار والريادة، ويدعم الشركات الناشئة، بالإضافة إلى تحقيق العدالة الضريبية وضمان النمو الاقتصادي بشكل مستدام.

التسجيل الإلزامي: خطواتك الأولى نحو الامتثال القانوني

ينطلق القانون من إلزام المتاجر الإلكترونية بالانتقال إلى كيان قانوني معترف به، وتسجيل نشاطها في "سجل التجارة الإلكترونية" لدى وزارة الاقتصاد الوطني. وعلى الرغم من أن بعض المتاجر الصغيرة والمنزلية قد ترى في ذلك عبئاً، إلا أن وجود سجل إلكتروني رسمي يحمي المتجر من الإغلاق أو الغرامات، ويعزز مصداقيته أمام المستهلك، ويمنحه الحق في الاستفادة من البنية الرقمية الوطنية. ولكن، من المهم الإشارة إلى أن هذا السجل لم يتم تفعيله بعد، وما زلنا ننتظر تفعيل الإجراءات وإصدار الأنظمة المكملة. ومع ذلك، تحدد المادة (7) الشروط الأساسية للتسجيل، ومنها وجود عنوان فعلي داخل فلسطين، واعتماد النطاق الوطني (.PS) لتعزيز الهوية الرقمية الفلسطينية، ووضع سياسة عمل واضحة، ودفع الرسوم، والحصول على التراخيص اللازمة. وإدراكاً لقلق بعض المتاجر من الانتقال إلى النطاق الفلسطيني، يجري العمل على تطبيق تدريجي خلال الأشهر الستة الأولى من نفاذ القرار بقانون، بما يمنح المتاجر فرصة لتعديل العمليات وتطوير السياسات الداخلية دون تعقيد أو ضغوط. كما تنص المادة (8) على إمكانية إلغاء تسجيل أي متجر يخالف أحكام التسجيل، مما يعكس جدية الالتزام القانوني. هذه المتطلبات ليست إجراءات شكلية، بل تشكل الإطار الشرعي لعملك وتضفي عليه الصفة القانونية وتمنحه مصداقية أمام المستهلك الذي يبحث عن متاجر موثوقة ومرخصة.

لماذا أصبح امتلاك موقع إلكتروني ضرورة؟

يعزز القانون مبدأ الشفافية كقاعدة أساسية للتعامل مع المستهلك. فبموجب المادة (9)، يجب أن تكون الإعلانات الإلكترونية واضحة وشاملة ودقيقة، متضمنة كافة البيانات الجوهرية من اسم المتجر ورقم تسجيله، إلى وصف تفصيلي للمنتج، أو الخدمة، وسعره الإجمالي شامل الضرائب، وشروط وسياسات ما بعد البيع. وهذا يعني أن البيع عبر وسائل التواصل الاجتماعي بصورته الحالية، القائم على عرض الصور والتواصل عبر الرسائل الخاصة، لن يبقى كما هو بعد نفاذ القانون بشكل كامل. فالقانون يربط شرعية البيع بوجود كيان مسجل له نطاق (Domain) خاص به. لذا، نصيحتنا لك هي أن تبدأ من الآن بحجز اسم نطاق (.PS) خاص بمتجرك. هذا الإجراء لا يجعلك ممثلاً للقانون فحسب، بل يمنحك هوية رقمية مستقلة ومصداقية أعلى. وفي هذا السياق، قد تظهر منصات وسيطة تقوم هي بالحصول على الترخيص اللازم، وتتيح لك الانضمام إليها كتاجر، مما يسهل عليك عملية الامتثال. كما تحظر المادة أي إعلان مضلل أو منتهك لحقوق الملكية الفكرية.

ويلزم باستخدام اللغة العربية وحظر مخالفة أي تشريعات أو آداب ونظم عامة أو تضمين أي علامات تجارية مقلدة أو لا يملك المزود حق استعمالها. وتمنح المادة (10) المستهلك حق مراجعة تفاصيل الطلبية وتعديلها أو إلغائها قبل التأكيد النهائي، وهو ما يرفع من مستوى الثقة ويحدّ من النزاعات. ويأتي هذا التنظيم استجابة لمشكلات شائعة شهدها السوق خلال السنوات الماضية، من إعلانات غير دقيقة إلى منتجات غير مطابقة لما يعرض عبر الإنترنت.

العقد الإلكتروني والمسؤولية الكاملة

حددت المادة (11) الإطار الكامل للعقد الإلكتروني الذي يجب أن يكون وثيقة متكاملة تحدد حقوق والتزامات الطرفين بشكل واضح. ويحمل القانون المتجر مسؤولية تنفيذ التزاماته حتى عند الاستعانة بجهات خارجية مثل شركات التوصيل أو الدفع. ويبرز هنا تحدٍ واقعي تواجهه المتاجر يتعلق بتفاوت جودة خدمات التوصيل وعدم وضوح قواعد التعامل الضريبي مع الوثائق المرافقة للسلعة. وعلى الرغم من اشتراط فواتير ضريبية تقليدية، إلا أن العديد من التجار الصغار لا يستطيعون إصدارها، ولهذا يفضل اعتماد وصولات الشحن أو الاستلام كمستندات رسمية كافية لأغراض الرقابة. وهذه المقاربة أكثر مرونة، وتنسجم مع طبيعة التجارة الإلكترونية التي تختلف عن البيع التقليدي من حيث البنية التشغيلية وسلاسل التوريد.

التزاماتك كتاجر: من الفواتير إلى المنتجات المحظورة

تتوسع مسؤوليات المتجر لتشمل الالتزام بالموصفات الفنية الإلزامية المعتمدة في فلسطين، وتقديم فواتير مفصلة وواضحة للمستهلك، وعرض بطاقة بيان للمنتج، وتقديم وثيقة ضمان مستقلة، مع عدم قبول طلبات لمنتجات غير متوفرة، مع توفير خدمة ما بعد البيع. كما وضعت المادة (13) قائمة بالمنتجات المحظورة إلكترونياً، مثل الأدوية، التبغ، المشروبات الكحولية، منتجات المستوطنات، منتج مجهول المصدر، أو أي منتج يخالف النظام العام والآداب أو حقوق الملكية الفكرية أو الصناعية، وغيرها. وتقع مسؤولية التأكد من خلو المتجر من هذه المحظورات على عاتق صاحبه. وتضمن المادة (14) حق المستهلك في إرجاع المنتج على نفقة المتجر في حال تأخر التسليم أو عدم مطابقته للمواصفات، مما يحمي المستهلك ويحفز المتاجر على تحسين جودة الخدمة.

سياسات المتجر: ليست مجرد نماذج جاهزة، بل دستور عملك الخاص

يفرض القانون عليك وضع سياسة متجر شاملة وواضحة، تتضمن بيان طبيعة ونوع المنتجات أو الخدمات، ومعلومات الاتصال الخاصة به، وعلى سياسة المتجر أن تحدد سياسات الخصوصية، والدفع ونوع العملة المستخدمة، والتوصيل، والتبديل والإرجاع، والضمان والصيانة والدعم الفني، والشكاوى ومتابعتها. وعلى الأغلب، ستقوم الوزارة بتوفير نماذج لهذه السياسات، ولكن هنا يكمن تحدٍ مهم. لا يمكنك ببساطة نسخ ولصق هذه النماذج، لأنك ستكون ملزماً قانونياً بكل ما ورد فيها. يجب عليك أن تقرأ هذه السياسات بعناية، وتفهم كل بند فيها، وتكيفها لتناسب مع طبيعة عملك وقدراتك التشغيلية. فمن غير المنطقي أن تلتزم بسياسة إرجاع لا يمكنك تطبيقها، أو سياسة توصيل لا تتوافق مع إمكانياتك. إن فهمك لهذه السياسات والالتزام بها هو جوهر عملك. وفيما يخص التوصيل، نصت المادة (16) على ضرورة التعامل مع جهات مرخصة تصدر فواتير ضريبية كاملة عن خدماتها وبدل أجور نقل المنتجات.

يولي القانون أهمية بالغة لحماية بيانات المستهلك، حيث تنص المادة (18) على ضرورة الحصول على موافقة واضحة قبل جمع البيانات، واستخدامها فقط لأغراض إبرام العقد وتنفيذه، مع منع مشاركتها مع أي طرف آخر. ويلزم القانون المتاجر باتخاذ كافة التدابير اللازمة لتأمين البيانات وحمايتها والحفاظ على خصوصيتها وإبلاغ السلطات عن أي اختراق. ومع أن البنية التقنية الحالية قد لا تكون مثالية وافتقار العديد من المتاجر إلى الخبرة التقنية في إدارة البيانات، فإن الالتزام بهذه المادة يحمي المتجر من المخاطر القانونية ويبني ثقة ضرورية لنجاحه في السوق.

أما في مجال الدفع الإلكتروني، فقد نصت المادة (17) على ثلاث طرق: الدفع عند الاستلام نقداً، أو الدفع عند الاستلام عبر وسيلة دفع إلكترونية، أو الدفع المسبق حصراً من خلال منصات دفع مرخصة من سلطة النقد الفلسطينية. والمنصة الفلسطينية المنتظر إطلاقها تهدف إلى توفير بيئة موحدة لمعالجة الشكاوى، وتتبع عمليات البيع والتسليم، وتسهيل الامتثال، مع تقليل اعتماد المتاجر على المواقع الخارجية التي لا توفر حماية قانونية كافية عند وقوع الخلافات.

الرقابة والعقوبات

أخيراً، حوّلت وزارة الاقتصاد باستقبال الشكاوى وتنظيم متابعتها، مع منحها الحق في إغلاق المتاجر المخالفة وفقاً للمادة (21). وتفرض المادة (23) عقوبات تصل إلى الحبس والغرامات في حالات معينة مثل ممارسة النشاط دون تسجيل أو تقديم إعلانات مضللة أو بيع المنتجات المحظورة.

بوابات الدفع الدولية والعدالة الضريبية

ورغم أن عدم اندماج فلسطين في بوابات الدفع الدولية وارتفاع رسوم المعاملات يشكلان عقبة حقيقية، إلا أن الالتزام بهذه الخيارات يسمح بتنظيم حركة الأموال وتهيئة السوق لمرحلة مستقبلية أكثر انفتاحاً في مجال المدفوعات عبر الحدود، خصوصاً مع وجود مطالبات بإنشاء "بنك رقمي فلسطيني" معترف به دولياً لدعم التجارة عبر الحدود. ويرتبط هذا التنظيم أيضاً بمفهوم العدالة الضريبية، إذ يعاني أصحاب المتاجر التقليدية من منافسة غير عادلة مع التجارة الإلكترونية غير المنظمة، فيما تسعى الدولة إلى ضمان حقوقها المالية وتشجيع الالتزام. ومن هنا فإن تطبيق القانون لا يستهدف التضييق على المتاجر، بل تحقيق التوازن المطلوب بين القطاعات المختلفة، وحماية التجار الملتزمين من المنافسة العشوائية.

في الختام، إن الامتثال لأحكام هذا القانون ليس مجرد التزام قانوني، بل هو خطوة استراتيجية تؤسس لمستقبل أكثر استقراراً للتجارة الإلكترونية في فلسطين. فهو يوفر بيئة أكثر مهنية، ويعزز ثقة المستهلك، ويحمي التاجر الملتزم، ويضع الأساس لأطر دفع آمنة وبنية رقمية وطنية متطورة. وعلى الرغم من التحديات التقنية والمالية التي يواجهها السوق، فإن فهم المتطلبات القانونية والتقيد بها، بدءاً من التسجيل، مروراً بسياسات الإعلان والشفافية، ووصولاً إلى حماية البيانات، ومراجعة المنتجات المعروضة هو الطريق الوحيد لضمان عمل تجاري آمن، ومستدام وناجح، وقادر على المنافسة في ظل البيئة التنظيمية الجديدة.



ANDERSEN®

