ملخص المذكرة

فعالية الرقابة على المعاملات التجارية الإلكترونية في تعزيز حماية المستهلك

دراسة ميدانية في مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية سطيف
وجمعية حماية المستهلك سطيف

تتناول هذه المذكرة إشكالية فعالية الرقابة الإدارية على المعاملات التجارية الإلكترونية في الجزائر، وأثرها في تعزيز حماية المستهلك الإلكتروني، مع التركيز على واقع ولاية سطيف من خلال دراسة ميدانية أجريت على مستوى مديرية التجارة وترقية الصادرات وجمعية حماية المستهلك المحلية.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأدوات المقابلة الشبه موجهة مع أعوان الرقابة ورئيس الجمعية، فضلا عن الإحصائيات الرسمية للفترة 2023-2025 ، في إطار مرجعي يستند إلى أحكام القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، والقانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

كشفت نتائج الدراسة عن مسار رقابي فاعل بدأ فعليا منذ عام2023 ، إذ ارتفعت المخالفات المسجلة من 10 عام 2023 إلى 18 مخالفة عام 2024 مع تحقيق نسبة تغطية بلغت 100%من المتعاملين المسجلين، قبل أن تتراجع نسبة التغطية إلى 60% عام 2025 رغم ارتفاع عدد المتعاملين بنسبة .91% وقد أثبتت الدراسة أن الفعالية الرقابية تبقى مشروطة بجملة من العوائق التشريعية والتقنية والمؤسسية.

توصلت الدراسة إلى التحقق الجزئي للفرضية الرئيسية، والتحقق الكامل لفرضيتين فرعيتين تتعلقان بأليات كشف المخالفات والصعوبات التقنية والقانونية، فيما تحققت الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بالإجراءات الوقائية والتوعوية بصورة جزئية .كما كشفت الدراسة عن فجوة هيكلية بين النص التشريعي والقدرة التنفيذية الميدانية، وضعف التنسيق بين الأجهزة الرقابية وجمعيات المجتمع المدني.

خلصت الدراسة إلى توصيات بمراجعة القانون 18-05 بما يكفل إجراءات رقابية رقمية مستقلة، وإنشاء خلية يقظة رقمية متخصصة، واعتماد منصة وطنية لاستقبال الشكاوى الإلكترونية، ومراجعة سلم العقوبات لتعزيز الطابع الرادع، وتفعيل الشراكة المؤسسية مع جمعيات حماية المستهلك.

الكلمات المفتاحية :

الرقابة الإدارية، التجارة الإلكترونية، حماية المستهلك، القانون 18-05، مديرية التجارة وترقية الصادرات سطيف،جمعية حماية المستهلك سطيف

Abstract

Effectiveness of Administrative Oversight of Electronic Commercial Transactions in Enhancing Consumer Protection

A Field Study at the Directorate of Commerce and Export Promotion of Setif Wilaya

This thesis investigates the effectiveness of administrative oversight of electronic commercial transactions in Algeria and its role in enhancing the protection of online consumers, with a focus on Sétif Wilaya through a field study conducted at the Directorate of Commerce and Export Promotion and the local Consumer Protection Association.

The study employed a descriptive-analytical methodology, relying on semi-structured interviews with regulatory agents and the association president, as well as official statistics covering the period 2023–2025. The legal framework is grounded in Law No. 18-05 on e-commerce and Law No. 09-03 on consumer protection and fraud suppression.

Findings reveal an active regulatory trajectory that commenced effectively in 2023, with recorded violations rising from 10 in 2023 to 18 in 2024, achieving a 100% coverage rate of registered operators, before declining to 60% in 2025 despite a 91% increase in the number of registered operators. The study demonstrates that regulatory effectiveness remains conditional upon a set of legislative, technical, and institutional constraints.

The main hypothesis was partially verified, while two sub-hypotheses — concerning violation detection mechanisms and the negative impact of legal and technical obstacles — were fully verified. The third sub-hypothesis, addressing preventive and awareness-raising measures, was partially verified. The study further reveals a structural gap between the legislative text and actual enforcement capacity, as well as weak coordination between regulatory bodies and civil society associations.

The study concludes with recommendations to revise Law 18-05 to include standalone digital regulatory procedures, establish a specialized digital monitoring unit, adopt a national e-complaint platform, revise the penalty scale to strengthen deterrence, and institutionalize partnerships with consumer protection associations.

Keywords: Directiorate of commerce and Export Promotion , e-commerce, consumer protection, Law 18-05, Directorate of Commerce Setif , Consumer Protection Association,.

Résumé

Ce mémoire porte sur la problématique de l'efficacité du contrôle administratif des transactions commerciales électroniques en Algérie et son impact sur le renforcement de la protection du consommateur électronique. Il met l'accent sur la réalité de la wilaya de Sétif à travers une étude de terrain menée auprès de la Direction du Commerce et de la Promotion des Exportations de la wilaya de Sétif ainsi que de l'Association de Protection du Consommateur de Sétif.

L'étude s'appuie sur une approche descriptive et analytique. Les données ont été recueillies au moyen d'entretiens semi-directifs réalisés avec les agents de contrôle et le président de l'association, complétés par l'exploitation des statistiques officielles couvrant la période 2023-2025. Le cadre de référence repose principalement sur les dispositions de la loi n° 18-05 relative au commerce électronique et de la loi n° 09-03 relative à la protection du consommateur et à la répression de la fraude.

Les résultats de l'étude montrent que le processus de contrôle est devenu effectivement opérationnel à partir de l'année 2023. Le nombre d'infractions constatées est passé de 10 en 2023 à 18 en 2024, avec un taux de couverture atteignant 100 % des opérateurs enregistrés. Toutefois, ce taux a diminué à 60 % en 2025, malgré une augmentation de 91 % du nombre d'opérateurs. L'étude démontre ainsi que l'efficacité du contrôle demeure conditionnée par plusieurs contraintes d'ordre juridique, technique et institutionnel.

Les résultats ont permis de confirmer partiellement l'hypothèse principale, de valider entièrement deux hypothèses secondaires relatives aux mécanismes de détection des infractions ainsi qu'aux difficultés techniques et juridiques, tandis que la troisième hypothèse secondaire, portant sur les mesures préventives et de sensibilisation, n'a été vérifiée que partiellement. L'étude met également en évidence un écart structurel entre le cadre juridique et les capacités opérationnelles sur le terrain, ainsi qu'une insuffisance de coordination entre les organes de contrôle et les associations de la société civile.

Enfin, l'étude recommande la révision de la loi n° 18-05 afin d'instaurer des mécanismes de contrôle numérique autonomes, la création d'une cellule spécialisée de veille numérique, la mise en place d'une plateforme nationale de réception des réclamations électroniques, la révision de l'échelle des sanctions afin de renforcer leur caractère dissuasif, ainsi que le renforcement du partenariat institutionnel avec les associations de protection du consommateur.

Mots-clés : contrôle administratif, commerce électronique, protection du consommateur, loi n° 18-05, Direction du Commerce et de la Promotion des

Exportations de la wilaya de Sétif, Association de Protection du Consommateur de Sétif.