

# حماية حقوق المستهلك في المتاجر الإلكترونية "دراسة تحليلية"

إعداد

لؤي فيصل "محمد علي" خصاونة

إشراف

الدكتور محمد القيسي

## الملخص

تناولت الدراسة التحديات القانونية والعملية التي يواجهها المستهلك الإلكتروني في الأردن، وتحديد مدى فعالية القوانين الحالية في حماية حقوقه في سياق التجارة الإلكترونية. هدفت الدراسة إلى تحديد النصوص القانونية المتعلقة بالضمانات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني في الأردن. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل النصوص القانونية المرتبطة بحماية المستهلك الإلكتروني.

وتوصلت الدراسة إلى أن القانون الأردني يوفر الإطار القانوني اللازم لحماية المستهلك، حيث ينص على حق المستهلك في الحصول على منتج آمن ومطابق للمواصفات والمعايير القانونية. وتتضمن الحلول المتبعة في القوانين توفير آليات لضمان تطبيق هذا الحق، مثل ضمان جودة المنتجات والتحقق من مطابقتها للمعايير القانونية والفنية، بالإضافة إلى توفير إجراءات تعويضية للمستهلك في حالة تعرضه لأي ضرر نتيجة لاستخدام منتج غير آمن. بالتالي، يمكن القول إن إقرار حق المستهلك في الحصول على منتج آمن وتكريس هذا الحق في القوانين يعتبر خطوة مهمة نحو تعزيز الحماية القانونية للمستهلك وتعزيز ثقته في السوق.

الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية، حماية المستهلك، حقوق المستهلك، التشريع الأردني

# **Protection of Consumer Rights at Electronic stores**

## **"Analytical Study"**

**Prepared by**

**Louay Faisal “Muhammad Ali” Khasawneh**

**Supervision by**

**Dr. Muhammad Al-Qaisi**

### **Abstract**

The study addressed the legal and practical challenges faced by the electronic consumer in Jordan and determined the effectiveness of current laws in protecting their rights in the context of electronic commerce. The study aimed to identify legal texts related to legal guarantees for electronic consumer protection in Jordan. The study followed the descriptive analytical approach to analyze the legal texts related to electronic consumer protection

The study concluded that Jordanian law provides the necessary legal framework for consumer protection, as it stipulates the consumer's right to obtain a safe product that conforms to legal specifications and standards. The solutions followed in the laws include providing mechanisms to ensure the implementation of this right, such as ensuring the quality of products and verifying their compliance with legal and technical standards, in addition to providing compensatory measures for the consumer in the event that he is exposed to any damage as a result of using an unsafe product. Therefore, it can be said that recognizing the consumer's right to obtain a safe product and enshrining this right in laws is an important step towards enhancing legal protection for the consumer and enhancing his confidence in the market.

**Keywords: electronic stores, consumer protection, consumer rights, Jordanian legislation.**