



## التجارة الإلكترونية إرشادات عملية للمستهلك



اشترى بذكاء، اشترى بأمان...

## الإشارات التي يجب أن تنبّهك

سعر منخفض بشكل غير عادي، عرض مُغري، رابط مشبوه، اتصال غير معروف أو رسالة ملحة تطلب معلومات شخصية، كلها مؤشرات يجب أن تثير يقظتك دائما.

## ضحية عملية احتيال؟ تصرّف فورًا

إذا كنت ضحية عملية احتيال عبر الإنترنت، حافظ على هدوئك وابدأ بجمع جميع الأدلة المتاحة، مثل تفاصيل العملية، المبلغ المدفوع، هوية أو الحساب المستعمل من طرف المختال، مراسلات البريد الإلكتروني وروابط الموقع أو الصفحة المعنية.

بعد ذلك، قم بالتبليغ عن الوقائع لدى مصالح وزارة التجارة الداخلية وضبط السوق الوطنية، إما بالتوجه مباشرة إلى مقراتها أو بإرسال طلب مرفق بالأدلة عبر البريد الإلكتروني التالي :

[info.dgcerf@commerce.gov.dz](mailto:info.dgcerf@commerce.gov.dz)

كما يمكنكم طلب التوجيه والمساعدة عبر الرقم الأخضر 1020 .

وفي حالة سرقة البيانات الشخصية أو الاشتباه في استعمالها بشكل احتيالي، يتعين عليكم الإسراع في طلب حظر (تجميد) بطاقتكم البنكية لتفادي أي عمليات غير مسموحة.



[info.dgcerf@commerce.gov.dz](mailto:info.dgcerf@commerce.gov.dz)

## عمليات الاحتيال المسجلة

### انتحال الواجهة

تتمثل هذه الطريقة في تقليد موقع أو صفحة إلكترونية بهدف محاولة خداع المستهلك.

### الضغط على المستهلك

يسعى المختال إلى دفع الضحية إلى اتخاذ قرار فوري من خلال الإلحاح على الطابع المحدود أو الاستثنائي للعرض بهدف دفعها إلى تحويل أموال أو تقديم معلوماتها الشخصية أو الولوج إلى رابط مشبوه دون منحه الوقت للتأكد منه.

### التلاعب العاطفي

تعتمد هذه الممارسة على استغلال مشاعر المستهلك لإضفاء المصدقية على عرض زائف ودفعه إلى القيام بتصرف غير عقلائي كتحويل أموال أو اقتناء منتج وهمي.

### الاحتيال الثلاثي (وسيط مختال)

في هذا الأسلوب، يقوم المختال بربط مورد إلكتروني حقيقي بمستهلك ضحية، حيث يقوم أولاً بشراء منتج من المورد الحقيقي، ثم يعرض نفس المنتج على مستهلك عبر مواقع التواصل الاجتماعي، يقوم المشتري بتحويل المال إلى حساب المورد معتقدا أنه يدفع للوسيط، وبعد تأكيد الدفع، يقوم المختال بحظر المستهلك، ويستلم المنتج نيابة عنه ثم يختفي، تاركا الضحيتين في نزاع.

## التجارة الإلكترونية

تتيح التجارة الإلكترونية، وفقاً لأحكام القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 مايو 2018 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية، شراء السلع والخدمات عن بُعد، عبر وسائل الاتصال الإلكترونية. ويربط هذا النشاط بين مورد إلكتروني، يعرض أو يبيع السلع أو الخدمات عبر الإنترنت ومستهلك إلكتروني، يقتنيها للاستخدام النهائي.

### حقوق كمستهلك عبر الإنترنت

عند التسوق عبر الإنترنت، يحق لك ما يلي :

- استلام نسخة إلكترونية من العقد ؛
- الحصول على فاتورة ؛
- إعادة المنتج إذا كان :
  - غير متوافق ؛
  - معيبة ؛
  - تسليمها خارج الآجال .



## الخطوات الصحيحة لعملية شراء آمنة

• استخدام المصادر الموثوقة  
قم بالتنزيل فقط من المنصات الرسمية واطلع على التقييمات ؛

• اختيار كلمة مرور آمنة  
إجمع بين الحروف والأرقام والرموز وتجنب المعلومات الشخصية؛

• تفعيل المصادقة الثنائية  
حماية إضافية ضد القرصنة؛

• حماية بياناتك الشخصية  
لا تشارك معلوماتك الحساسة دون داع؛

• احذر من الرسائل المضللة  
احذر من العروض الترويجية المبالغ فيها والرسائل العاجلة أو الروابط المشبوهة؛

• استخدام جهازاً آمناً  
تجنب استخدام شبكات الواي فاي Wifi العامة واستخدم أجهزةك الشخصية بدلاً من ذلك؛

• التحقق من عنوان الموقع  
تأكد من أن الموقع يبدأ بـ https .

• قراءة شروط البيع  
تحقق من هوية البائع وشروط الإرجاع وطرق الدفع.

## عند استلام المنتج

عند الاستلام :

- التأكد من أن المنتج يطابق طلبك ؛
- التحقق من حالته ؛
- التحقق من مطابقته للمواصفات وإذا لزم الأمر، تحقق من تاريخ انتهاء صلاحيتها.



### عمليات الاحتيال عبر الإنترنت

توفر التجارة الإلكترونية فرصاً، ولكنها تعرض المستخدمين أيضاً للمخاطر، لا سيما على وسائل التواصل الاجتماعي.

يستخدم المحتالون متاجر وهمية تعرض منتجات مطلوبة بشدة بأسعار منخفضة بشكل غير طبيعي.

