



ديوان الرقابة المالية
والإدارية



دولة فلسطين

فعالية
إجراءات
الأطراف ذات
العلاقة في
ضبط
وتنظيم
التجارة
الإلكترونية
للعام
2023



التجارة الإلكترونية

رقابة وتدقيق من أجل البناء والتنمية وتعزيز الحكم الرشيد

تنامي التجارة الإلكترونية في فلسطين وقصور في متابعتها وضبطها

أجرى ديوان الرقابة المالية والإدارية رقابة أداء حول فعالية إجراءات الأطراف ذات العلاقة في ضبط وتنظيم التجارة الإلكترونية خلال العام 2023، وتأتي أهمية الموضوع بسبب ما شهدته التجارة الإلكترونية في فلسطين من طفرة في النمو خلال السنوات السابقة، بسبب حالة الطوارئ أثناء فترة كورونا، والأوضاع التي تمر بها الأراضي الفلسطينية من إغلاقات بسبب الظروف الاقتصادية والسياسية، مما دفع أعداداً متزايدة من المستهلكين إلى شراء احتياجاتهم من السلع والخدمات من خلال مواقع التسوق الإلكتروني العالمية والمحلية، والتي ارتفع عددها بشكل ملحوظ أيضاً خلال الفترة الأخيرة.

وقد أظهر التقرير وجود العديد من جوانب القصور في الإجراءات المتخذة من قبل الحكومة الفلسطينية ووزارة الاقتصاد الوطني ووزارة الاتصالات في ضبط وتنظيم التجارة الإلكترونية، وأن بإمكان هذه الأطراف اتباع إجراءات من شأنها أن تحسن العملية بطريقة أكثر فعالية.

يشار إلى أن عملية التدقيق تضمنت فحص النواحي التنظيمية والتشريعية للتجارة الإلكترونية، وإجراءات تنظيم وضبط معاملات التجارة الإلكترونية، وإجراءات متابعة الشكاوى والتتيف ورفع الوعي حول التجارة الإلكترونية.

الإطار القانوني الناظم لمعاملات التجارة الإلكترونية

بين التقرير عدم وجود قانون أو نظام خاص بالتجارة الإلكترونية يعمل على تنظيم أطراف المعاملة في التجارة الإلكترونية بكافة مراحلها، كما لم يتم إصدار لائحة تنفيذية للقرار بقانون رقم (26) لسنة 2024م بشأن ضريبة القيمة المضافة، وذلك لتنظيم آلية تحصيل الضريبة على التجارة الإلكترونية.

إجراءات وزارة الاقتصاد في تنظيم ومتابعة التجارة الإلكترونية

بينت نتائج التدقيق عدم وجود سجل لدى وزارة الاقتصاد الوطني شامل لكافة الشركات أو المزودين الإلكترونيين أو الأفراد العاملين في مجال التجارة الإلكترونية، والذين يمارسون أي نوع من التجارة أو التسويق الإلكتروني داخل فلسطين، وعدم وجود آلية لتسجيل الصفحات الإلكترونية التي تعمل في مجال التجارة الإلكترونية.

كما أظهر التقرير عدم وجود إجراءات يتم اتباعها في التعامل مع الصفحات أو المتاجر التي تعرض منتجات ممنوعة من التداول، سواء من خلال العمل مع الأجهزة الأمنية المتعلقة بالجرائم الإلكترونية أو التوعية وتحذير المواطنين حول تلك الصفحات أو المنتجات.

بالإضافة لذلك لم تقوم وزارة الاقتصاد الوطني بعملية رصد للمواقع والصفحات الإلكترونية غير المرخصة، أو التي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لمنتجاتها.

معالجة الشكاوى المتعلقة بالتجارة الإلكترونية

كشف التقرير عن وجود العديد من الشكاوى المتعلقة بالتجارة الإلكترونية لم يتم معالجتها من قبل وزارة الاقتصاد الوطني، والسبب الرئيسي لذلك هو عدم القدرة للوصول إلى عنوان المتجر، وعليه فإن القصور في معالجة الشكاوى يعرض المستهلكين لمزيد من حالات الاحتيال، وعدم وجود رادع فعلي للمخالفات التي تعرض لها المواطنون.

كما جاء في التقرير وجود تأخير في متابعة بعض الشكاوى الواردة لوزارة الاقتصاد، حيث يوجد شكاوى مرتبطة بالتجارة الإلكترونية استغرقت عملية المتابعة لها أكثر من 30 يوماً، ويوجد شكاوى وصلت متابعتها إلى أكثر من مئتي يوم.

إجراءات تطوير البريد الفلسطيني يعرقل نمو التجارة الإلكترونية

بين التقرير وجود ضعف في الإجراءات المتعلقة بتوسيع الاعتراف بالرمز البريدي الفلسطيني، وذلك للاستفادة منها في التسوق الإلكتروني من المتاجر العالمية، إذ لا يمكن الشراء من تلك المواقع إلا عند اختيار المنطقة الطرف الآخر (إسرائيل).

بالإضافة إلى عدم تبني معايير لتصنيف البريد الناجم عن التجارة الإلكترونية، والذي يحد من تقدير حجم التجارة الإلكترونية بشكل دقيق.

كما كشف التقرير عن ضعف إجراءات الرقابة على شركات البريد السريع من قبل وزارة الاتصالات، بما يضمن التحقق من صحة وسلامة الأعمال والأنشطة التي تقوم بها تلك الشركات.

وتجدر الإشارة إلى أن عدم وجود إطار قانوني لتنظيم التجارة الإلكترونية، سيعمل على ضياع أموال على خزينة الدولة، وعدم حفظ حقوق طرفي العملية التجارية الناشئة عن التجارة الإلكترونية.

توصيات لتحسين واقع التجارة الإلكترونية

قام ديوان الرقابة بتحديد العديد من فرص التحسين من خلال النتائج الواردة في التقرير، وبناءً عليه يوصي الديوان بضرورة متابعة عمل اللجنة المشكلة لإعداد مسودة قانون التجارة الإلكترونية من قبل مجلس الوزراء للمصادقة على القانون وتوفير الآليات والإمكانيات لنفاذه، وإصدار لائحة تنفيذية للقرار بقانون رقم (26) لسنة 2024م بشأن ضريبة القيمة المضافة، لتنظيم آلية تحصيل الضريبة على التجارة الإلكترونية.

وأكد الديوان على ضرورة تشكيل فريق أو لجنة عليا لتكون المرجعية في تنظيم وضبط التجارة الإلكترونية، بحيث يضم الفريق كافة الأطراف ذات العلاقة.

وأوصى الديوان وزارة الاقتصاد الوطني بوضع إجراءات لتسجيل المتاجر والمواقع التي تعمل بالتجارة الإلكترونية، والعمل على تصنيفها وإيجاد سجل خاص بالشركات والأفراد العاملين بهذا المجال، ووضع

إجراءات للرقابة على المتاجر والصفحات الإلكترونية المسجلة، واتخاذ إجراءات بخصوص رصد المواقع غير المرخصة، لاتخاذ الإجراءات القانونية بحقها.

وشدد على ضرورة التزام وزارة الاقتصاد الوطني بالسقف الزمني (30 يوماً) للتحقق من صحة الشكوى الواردة إليها والرد عليها واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.

كما تم التأكيد على ضرورة قيام البريد الفلسطيني بتبني سياسة لتوسيع نطاق الاعتراف بالبريد الفلسطيني، من خلال تعزيز التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية، والعمل على تطوير الأنظمة والإجراءات المعمول بها في البريد الفلسطيني لتصنيف البريد الناشئ عن التجارة الإلكترونية.

وأوصى وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي باعتماد دليل إجراءات للرقابة على شركات البريد السريع، ورصد شركات البريد غير المرخصة.

وقد أبدت وزارة الاقتصاد الوطني ووزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي تبني العديد من الإجراءات والتوصيات الواردة في التقرير، حيث تم المصادقة على قانون التجارة الإلكترونية بالقراءة الثالثة بتاريخ 2025/3/25 من قبل مجلس الوزراء، وتمت إحالة مشروع القانون إلى سيادة الرئيس للمصادقة عليه.