التعويضُ عن الأضرار الناشئة عن أخطاء المنصات الحكومية الرقمية وحمايةُ المستفيد: أساسُ المسؤولية وأركانُ التعويض وتقديرُه

-دراسة مقارنة بين النظام السعودي والقانونين الفرنسي والمصري-

Reparation of Damages Arising from Errors of Digital Government Platforms and the Protection of the Beneficiary — A Comparative Foundational Study in the Saudi System

10.35781/1637-000-180-001

الباحث/ عبدالرحمن بن مذكر بن خُليوي السَّحيمي الحربي*

*الباحث في القانون الإداري

الملخص

تُعالج هذه الدراسة إشكاليةَ جبر الأضرار الناشئة عن أخطاء المنصات الحكومية الرقمية وحماية المستفيد منها؛ إذ لم يعُد التساؤلُ عن قيام مبدأ المسؤولية الإدارية " فهو مستقر " بل عن مدى كفاية منظومة التعويض القائمة لاستيعاب الأضرار الرقمية بأنواعها، ولا سيما الأضرار المعنوية والجماعية الواسعة الانتشار. وقد سلكت الدراسةُ المنهجَ الوصفي التحليلي المقارن بين النظام السعودي والقانونين الفرنسي والمصري، مؤصِّلةً الأساسَ الشرعي للمسؤولية. وانتهت إلى أن المنظومة السعودية " بالمواد (120) و(135) و(136) و(137) و(138) من نظام المعاملات المدنية " توفِّر أساسًا كافيًا لجبر الأضرار الفردية بصورتيها المادية والمعنوية، لكنها تقصُر عن مواجهة الأضرار الجماعية الرقمية؛ فاقترحت معيارَ «التوقُّع المشروع لمستوى الخدمة» ضابطًا للضرر غير العادي، ومنهجيةً موضوعية متعددة الأبعاد لتقدير الضرر المعنوي الرقمي، واستحداثَ الدعوى الجماعية الإدارية وفكرةِ «التعويض الوقائي» تعزيزًا لحماية المستفيد في البيئة الرقمية.

الكلمات المفتاحية :التعويض، الضرر المعنوي الرقمي، المسؤولية بلا خطأ، المنصات الحكومية، حماية المستفيد، الدعوى الجماعية، ديوان المظالم.

ISSN : 2410-1818

Reparation of Damages Arising from Errors of Digital Government Platforms and the Protection of the Beneficiary — A Comparative Foundational Study in the Saudi System

Researcher: Abdulrahman bin Mathker bin Khelaiwi Al-Suhaimi Al-Harbi

Abstract

This study addresses the reparation of damages arising from errors in digital government platforms and the protection of the beneficiary. The question is no longer whether administrative liability applies — it is settled — but whether the existing compensation framework is adequate to capture digital damages in all their forms, particularly moral and large-scale collective harm. Adopting a comparative descriptive-analytical approach across the Saudi, French, and Egyptian systems, and grounding liability in Islamic jurisprudence, the study concludes that the Saudi framework — through Articles 120, 135, 136, 137, and 138 of the Civil Transactions Law — provides a sufficient basis for repairing individual material and moral damages, yet falls short before widespread collective digital harm. It proposes a legitimate service-level expectation criterion to delimit abnormal damage, an objective multi-dimensional methodology for assessing digital moral damage, and the introduction of an administrative class action and a preventive compensation mechanism to reinforce beneficiary protection in the digital environment.

Keywords: Compensation; digital moral damage; no-fault liability; government platforms; beneficiary protection; class action; Board of Grievances.

ISSN : 2410-1818

المقدمة

الحمد للّه ربِّ العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبيّنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

فقد أفضى التحوُّلُ الرقمي المتسارع في المملكة العربية السعودية - في إطار رؤية 2030 - إلى اعتماد الجهات الحكومية على المنصات الإلكترونية مسارًا إلزاميًّا في تقديم خدماتها؛ فترتّب على ذلك أن صار خطأ المنصة الواحد قادرًا على إلحاق ضرر بآحاد المستفيدين، بل بملايينهم في آنٍ واحد عند انقطاع الخدمة أو اختراق قواعد البيانات. ومن هنا انتقل محورُ البحث القانوني من إثبات مبدأ مسؤولية الإدارة - وهو مستقر شرعًا ونظامًا وقضاءً - إلى السؤال الأدقِّ: هل تكفي منظومةُ التعويض القائمة لجبر هذه الأضرار الرقمية المستجدّة، ولحماية المستفيد الذي لا يملك بديلًا عن المنصة الإلزامية؟

إن جبر الضرر هو الغايةُ العملية من المسؤولية الإدارية؛ فلا قيمةَ لتقرير المسؤولية إن لم يعقُبه تعويضٌ عادل يُعيد المتضرر إلى ما كان عليه. وتزداد المسألةُ تعقيدًا في البيئة الرقمية لثلاثة أسباب: تنوُّعِ الضرر (مادي ومعنوي ورقمي)، وصعوبةِ إثباته وتقديره، واتساعِ دائرة المتضررين حتى تعجز الدعوى الفردية عن استيعابها. وهذه الأبعادُ الثلاثة هي ما تتصدّى له هذه الدراسة تأصيلًا وتحليلًا ومقارنة.

وممَّا يزيد الموضوعَ أهميةً أن المنصة الحكومية الرقمية لم تعُد وسيلةً مساعِدة بل صارت - في كثير من الخدمات- المرفقَ ذاته الذي يُمارس النشاطَ الإداري ويُنتِج القراراتِ ويُصدِر الوثائق؛ ومن ثمّ فإن خطأها ليس عارضًا تقنيًّا هامشيًّا بل هو خطأٌ في صميم الوظيفة الإدارية، تتّجه به المسؤوليةُ نحو الجهة الحكومية بوصفها الواجهةَ القانونية للخدمة. وهذا التحوُّلُ يفرض إعادةَ النظر في منظومة التعويض التقليدية لتستوعب الخصوصيةَ الرقمية، وهو ما يجعل هذه الدراسةَ ذاتَ بُعد تطبيقي في خدمة القاضي والمشرِّع معًا.

وتتأكَّد أهميةُ الدراسة بأمرين: أولهما ندرةُ الأبحاث المؤصّلة التي تُفرِد جبرَ الضرر الرقمي بمعالجة مقارنة تربط النظريةَ الكلاسيكية للتعويض بخصوصية البيئة الرقمية؛ وثانيهما تنامي دعاوى التعويض عن أخطاء المنصات أمام دوائر ديوان المظالم في السنوات الأخيرة، وتسمها بخصوصية تقنية تستلزم منهجيةً موحّدة في الإثبات والتقدير. ومن ثمّ تسعى الدراسةُ إلى سدِّ هذه الثغرة البحثية بتقديم تصوُّر متكامل لجبر الضرر الرقمي وحماية المستفيد يوازن بين حقوق الأفراد ومقتضيات حسن سير المرفق.

أولًا: مشكلة الدراسة

تتحدّد المشكلةُ الرئيسة في التساؤل الآتي: ما أساسُ مسؤولية الإدارة عن أضرار المنصات الحكومية الرقمية، وما أركانُ استحقاق التعويض عنها، ومدى كفاية المنظومة القائمة لتقديره وجبر

ISSN : 2410-1818

الأضرار الجماعية وحماية المستفيد؟ ويتفرّع عنها: ما أساسُ المسؤولية (الخطأ أم المخاطر)؟ وما شروطُ الضرر القابل للتعويض وأنواعُه في البيئة الرقمية؟ وما دورُ العلاقة السببية والأسباب الأجنبية؟ وما معاييرُ تقدير التعويض ولا سيما المعنوي الرقمي؟ وما السبلُ النظامية لجبر الأضرار الجماعية وتعزيز الحماية الوقائية؟

ثانيًا: أهمية الدراسة وأهدافها

تنبع أهميةُ الدراسة من كون التعويض هو الأثرَ العملي الذي يلمسه المتضرر، ومن ندرة الدراسات المؤصّلة التي تعالج جبر الضرر الرقمي معالجةً مقارنة. وتهدف إلى تحرير أساس المسؤولية عن أضرار المنصات، وضبط أركان التعويض وأنواع الضرر الرقمي، وتحليل منهجية القضاء الإداري السعودي في تقديره من خلال تطبيقاته، واقتراح سبل معالجة الأضرار الجماعية وتعزيز حماية المستفيد.

ثالثًا: الدراسات السابقة والمنهج والخطة

أفادت الدراسةُ من كتابات في المسؤولية الإدارية والتعويض - كأعمال الطماوي وعوابدي والعبدلي - ومن دراسة زغزوغة في أضرار المعالجة الآلية لمعطيات المرفق الإلكتروني[1]، وتفترق عنها هذه الدراسةُ بتركيزها على جبر الضرر الرقمي في النظام السعودي معالجةً مقارنة. وقد اعتمدت الدراسة المنهجَ الوصفي التحليلي المقارن مقرونًا بالتأصيل الشرعي. وانتظمت في ثلاثة مباحث: الأول في أساس مسؤولية الإدارة عن أضرار المنصات، والثاني في أركان استحقاق التعويض، والثالث في تقدير التعويض وآليات حماية المستفيد، ثم الخاتمة.

[1] زغزوغة، فاطمة، أحكام المسؤولية الإدارية عن أضرار المعالجة الآلية لمعطيات المرفق الإلكتروني، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد (4)، العدد (3)، 2021م، ص 523–546.

ISSN : 2410-1818

المبحث التمهيدي: ماهيةُ المرفق العام الرقمي والضرر الإداري الناشئ عنه

لا يستقيم البحثُ في التعويض دون تحرير محلَّين اثنين: مصدرِ الضرر وهو المنصة الحكومية الرقمية بوصفها مرفقًا عامًا، ومحلِّ الحماية وهو الضرر الإداري الناشئ عنها. وتحريرُ هذين المفهومين هو اللبنةُ المعرفية التي يرتكز عليها البحث؛ إذ لا يستقيم البناءُ القانوني الرصين إلا بضبط مصطلحاته لغةً واصطلاحًا وتشريعًا.

المطلب الأول: مفهوم المنصة الحكومية الرقمية بوصفها مرفقًا عامًّا

المنصةُ الحكومية الرقمية نظامٌ إلكتروني ترتبط به جهةٌ حكومية، يقوم على بنية تقنية تُتيح تقديمَ الخدمات العامة وإنجازَ المعاملات عن بُعد. وهي في جوهرها امتدادٌ رقمي للمرفق العام التقليدي؛ إذ تخضع لمبادئه الأساسية من انتظام واستمرارية ومساواة وقابلية للتطوير. وقد أضفى نظامُ التعاملات الإلكترونية في مادته (5) على المعاملات التي تتم عبرها الحجيةَ القانونية الكاملة المُعادِلة للمعاملات الورقية[1]، بما يجعل خطأها في إتمام المعاملة خطأً في ممارسة السلطة العامة لا خللًا تقنيًّا محضًا، فتُرتّب عليه ذاتُ الآثار من إلغاء وتعويض.

وتتميّز المنصةُ الحكومية الرقمية بخصائص تؤثِّر في نظام مسؤوليتها: أولاها الإلزاميةُ وحصريةُ الاعتماد، إذ صارت المسارَ الوحيد لكثير من المعاملات دون بديل ورقي، مما يُشدِّد مسؤوليةَ الجهة ويُضيّق مجالَ الاحتجاج بخطأ المستخدم؛ وثانيتها التعقيدُ التقني وتعدُّدُ الأطراف، إذ تتشارك في تشغيلها الجهةُ ومزوِّدو الخدمة والمبرمجون؛ وثالثتها اتساعُ رقعة التأثير، إذ يطال خطؤها جمهورًا واسعًا في آنٍ واحد. وهذه الخصائصُ الثلاث هي ما يمنح الضررَ الرقمي طابعَه الخاص الذي يستعصي على المعالجة التقليدية.

المطلب الثاني: مفهوم الضرر الإداري الرقمي وأهمية ضبطه

الضررُ الإداري الرقمي هو الأذى الذي يلحق المستفيد في حق أو مصلحة مشروعة نتيجةَ خلل في المنصة الحكومية أو في معالجتها للبيانات. وهو أوسعُ من مجرد الخطأ البرمجي؛ إذ يشمل - كما كشف القضاءُ الإداري - الأخطاءَ المرتبطة بإدخال البيانات وتسجيلها وتحديثها ومعالجتها وتبادلها داخل الأنظمة الحكومية، ولو لم ينشأ عن عطل تقني محض. ومن ثمّ فإن الحماية القضائية في البيئة الرقمية لا تقتصر على الأعطال التقنية بل تمتد إلى مختلف صور الإخلال بإدارة البيانات، انسجامًا مع الطبيعة المتكاملة للمنصات التي تتداخل فيها العناصرُ البشرية والتنظيمية والتقنية.

[1] نظام التعاملات الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/18) وتاريخ 1428/3/8هـ، المادة (5).

ISSN : 2410-1818

ويتميّز الضررُ الرقمي عن الضرر الإداري التقليدي بخصائص تؤثّر في تعويضه: أولاها الطابعُ الجماعي، إذ قد يصيب جمهورًا واسعًا في لحظة واحدة؛ وثانيتها الطابعُ المتراكم الخفي، إذ قد يقع الخطأُ ويظل كامنًا لا يُكتشَف إلا بعد حين كتسرُّب بيانات لا يظهر أثرُه فورًا؛ وثالثتها صعوبةُ الإثبات الفني، إذ يحتاج إثباتُه إلى خبرة تقنية يعجز عنها المستفيد العادي؛ ورابعتها الطابعُ المستمر، إذ قد يمتدُّ أثرُ الضرر زمنًا طويلًا كبقاء بيانات مسرّبة على الشبكة سنوات. وهذه الخصائصُ الأربع هي التي تجعل جبرَ الضرر الرقمي مسألةً تتجاوز القوالب التقليدية للتعويض، وتستدعي المعالجةَ الخاصة التي تتبنّاها هذه الدراسة.

وتنبع أهميةُ ضبط هذا المفهوم من أثره في تحديد نطاق التعويض؛ فكلَّما اتسع مفهومُ الضرر الرقمي اتسعت دائرةُ الحماية، ولذلك كان لزامًا وضعُ ضابط يمنع التوسعَ المفرط الذي يُثقِل الإدارة، والتضييقَ المخِلّ الذي يُهدِر حقوق المستفيدين، وهو ما تتصدّى له الدراسةُ بمعيار «التوقُّع المشروع لمستوى الخدمة» عند بحث ركن الضرر.

ويترتّب على تكييف المنصة مرفقًا عامًّا خضوعُها لمبادئ المرفق العام الثلاثة، وتحوُّلُ الإخلال بكلٍّ منها إلى صورة من صور الضرر: فالإخلالُ بمبدأ الانتظام والاستمرارية يتجسّد في توقُّف المنصة أو تعطُّلها في غير أوقات الصيانة المعلنة، والإخلالُ بمبدأ المساواة يتجسّد في حجب الخدمة عن فئة دون أخرى لخلل في نظام التحقق، والإخلالُ بمبدأ قابلية التطوير يتجسّد في العجز عن مواكبة الأعباء المتزايدة. وبهذا الربط بين مبادئ المرفق وصور الضرر يكتسب التعويضُ عن أضرار المنصات أساسَه النظري المتين في نظرية المرفق العام ذاتها.

ISSN : 2410-1818

المبحث الأول: أساسُ مسؤولية الإدارة عن أضرار المنصات الحكومية الرقمية

لا يستقيم البحثُ في التعويض دون تحرير الأساس القانوني الذي تقوم عليه مسؤولية الإدارة عن أضرار منصاتها؛ إذ يترتّب على تحديد الأساس عبءُ الإثبات وشروطُ الاستحقاق. وللمسؤولية الإدارية أساسان: الخطأ وهو الأصل، والمخاطر وهو الاستثناء الذي يتّسع نطاقُه في البيئة الرقمية.

المطلب الأول: المسؤولية على أساس الخطأ وأساسها النظامي

المسؤوليةُ على أساس الخطأ هي الصورةُ الغالبة والأكثر شيوعًا في تطبيق أحكام المسؤولية الإدارية، وقد تعدّدت تعريفاتُ الفقه لها تعدُّدًا يعكس اختلافَ المناهج في ضبط مفهوم الخطأ: فعرّفها الطماوي من زاوية مخالفة المشروعية بأنها مسؤوليةٌ تنشأ عن كل تصرُّف أو امتناع يصدر عن الجهة مخالفًا للمشروعية أو للمعيار المطلوب فيُلحِق ضررًا؛ وعرّفها الحلو من زاوية الانحراف عن معيار الأداء بأنها تقوم على إثبات انحراف الجهة عن المستوى المعقول للأداء دون حاجة إلى إثبات سوء النية؛ وعرّفها بسيوني من زاوية الإخلال بالالتزام النظامي المحدّد. والراجحُ أن هذه التعريفات متكاملة، فيُختار تعريفٌ جامع مؤداه أن المسؤولية على أساس الخطأ في مجال المنصات هي التزامٌ يقع على الجهة بتعويض الأضرار الناجمة عن أفعالها أو امتناعاتها الرقمية متى أخلّت بالتزام نظامي محدّد أو انحرفت عن معيار الجهة الرقمية الحريصة، سواءٌ أكان ذلك عمدًا أم إهمالًا أم قصورًا.

ولا يُشترط في هذا الخطأ القصدُ ولا سوءُ النية؛ إذ يكفي القصورُ الموضوعي في الأداء، وهو ما يلائم طبيعة الأخطاء التقنية التي تقع غالبًا دون قصد مباشر. وتستند هذه المسؤوليةُ في المنظومة السعودية إلى أربعة أسس متكاملة: الشريعةِ الإسلامية - إذ يرتكز النظام الأساسي للحكم على أن دستور المملكة القرآن والسنة، فتُمثِّل قاعدةُ «لا ضرر ولا ضرار» وقاعدةُ «المتسبِّب يضمن بالتعدِّي» الجذرَ التشريعي الأصيل؛ والمادةِ (120) من نظام المعاملات المدنية التي أوجبت التعويضَ على «كل خطأ سبّب ضررًا للغير»[1]؛ والمادةِ (13/ج) من نظام ديوان المظالم التي عقدت الاختصاصَ للمحاكم الإدارية في دعاوى التعويض عن قرارات أو أعمال جهة الإدارة[2]؛ والمعاييرِ التقنية الإلزامية لهيئة الحكومة الرقمية التي تُشكِّل منظومةً من الالتزامات القانونية المحدّدة يُعدُّ الإخلالُ بأيٍّ منها خطأً موجبًا للمسؤولية، وهو أساسٌ مستحدَث لم تعرفه المسؤوليةُ الإدارية التقليدية.

وقد رسّخ ديوانُ المظالم اشتراطَ اجتماع الأركان الثلاثة (الخطأ والضرر والسببية) لانعقاد المسؤولية في أحكام متواترة، منها الحكم رقم (11572) لعام 1440هـ الذي قرّر اشتراطَ توافر الأركان الثلاثة، والحكم رقم (1839) لعام 1440هـ في انعقاد المسؤولية أو انتفائها بحسب اكتمال

[1] نظام المعاملات المدنية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/191) وتاريخ 1444/11/29هـ، المادة (120).

[2] نظام ديوان المظالم، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/78) وتاريخ 1428/9/19هـ، المادة (13/ج).

ISSN : 2410-1818

الأركان1 ، كما أكَّد أن الخطأ المرفقي يتحقَّق بمجرد ثبوت الإخلال في أداء المرفق أو القصور في مباشرة الاختصاص دون اشتراط تعمُّد ، وهو ما يُيسِّر على المتضرر إثباتَ الخطأ في البيئة الرقمية التي يتعذّر فيها إثباتُ القصد.

ويُلاحَظ أن نظام المعاملات المدنية أرسى قاعدةً موضوعية في مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعه؛ إذ نصّت الفقرةُ الثانية من المادة (119) على أن المتبوع مسؤولٌ عن الضرر الذي يُحدثه تابعُه بخطئه أثناء تأدية عمله أو بسببه متى كانت للمتبوع سلطةٌ فعلية في رقابته وتوجيهه. وهذا النصُّ ركيزةٌ في مساءلة الجهة الحكومية عن أخطاء منسوبيها ومزوِّدي خدماتها في تشغيل المنصة، ويُعزِّز حمايةَ المستفيد بتوجيه المسؤولية نحو الجهة ذات الملاءة.

والحاصلُ أن أساس المسؤولية على الخطأ في المنظومة السعودية يقوم على تكامل أربعة روافد: رافدٍ شرعي يؤصِّل المبدأ ويضبطه بمقاصد الشريعة، ورافدٍ تشريعي عام تمثِّله المادةُ (120)، ورافدٍ إجرائي يُحدِّد جهةَ الاختصاص تمثِّله المادةُ (13/ج)، ورافدٍ تقني مستحدَث تمثِّله المعاييرُ الإلزامية لهيئة الحكومة الرقمية. وهذا التكاملُ يمنح المتضرر أدواتٍ إثباتية متعددة يوظِّف منها ما يلائم طبيعةَ الخطأ التقني الذي لحقه، ويجعل المنظومةَ السعودية قادرةً على استيعاب الأخطاء الرقمية دون حاجة إلى نصوص جديدة في كل واقعة، وإن كان تطويرُها بوثيقة تنظيمية موحّدة يبقى مطلبًا لسدِّ ما قد يعتريها من ثغرات.

المطلب الثاني: المسؤولية بلا خطأ وأسسها الأربعة

المسؤوليةُ بلا خطأ (الموضوعية) تُلزِم الجهةَ بجبر الأضرار الناجمة عن نشاطها الرقمي - مشروعًا كان أو غير مشروع - متى أثبت المتضرِّرُ الضررَ وانتسابَه إلى النشاط، دون حاجة إلى إثبات الخطأ. وقد عرّفها الفقيهُ الفرنسي ليون دوجي بأنها التزامٌ على الدولة بإصلاح ما أحدثته من أضرار جرّاء نشاطها سواءٌ أكان ثمّ خطأ أم لا2 ، وعرّفها الطماوي بأنها ما يكفي فيها إثباتُ الضرر وأن نشاط الإدارة كان سببًا فيه.

وقد اختلف الفقهُ في تحديد أساس هذه المسؤولية على أربعة اتجاهات: فذهب اتجاهٌ إلى أساس نظرية المخاطر، إذ تتحمّل الإدارةُ - كما قرّر شابوس - عواقبَ نشاطها الخطِر بصرف النظر عن مشروعيته استنادًا إلى مبدأ أن من يجني ثمار النشاط يتحمّل تبعاته؛ وذهب اتجاهٌ إلى أساس المساواة أمام الأعباء العامة الذي تبنّاه فيدل مقرِّرًا أنه مبدأٌ دستوري يُلزِم الدولةَ بتعويض من يتحمّل عبئًا استثنائيًا

---

[1] ديوان المظالم، الأحكام أرقام (11572) و(1839) لعام 1440هـ.

[2] عن تعريفات المسؤولية بلا خطأ، يُنظر: الطماوي، سليمان محمد، القضاء الإداري: قضاء التعويض، دار الفكر العربي، القاهرة، ط8، 1996م؛ و Chapus (R.), Droit administratif général, Montchrestien, Paris, 15e éd., 2001, t.1.

ISSN : 2410-1818

نتيجة نشاط الإدارة ولو كان مشروعًا؛ وذهب اتجاهٌ إلى أساس الضمان في الفقه الإسلامي؛ ووقف اتجاهٌ عند مجرد انتفاء اشتراط الخطأ.

ومناقشةُ هذه الاتجاهات تكشف أن أوّلها - القائم على مجرد انتفاء اشتراط الخطأ - يصف نطاق المسؤولية أكثر مما يؤصِّل أساسها؛ وأن ثانيها القائم على المخاطر أكثرُ تماسكًا في تبرير المسؤولية في غير حالات الخطأ، وأنسبُ لطبيعة المخاطر التقنية الكامنة؛ وأن ثالثها القائم على المساواة أمام الأعباء العامة أشدُّ انسجامًا مع قيم العدالة، ويُعبّر عنه في الفقه الإسلامي مبدأُ «الغُرم بالغُنم»؛ وأن رابعها القائم على الضمان الشرعي أعمقُها تأصيلًا في النظام السعودي المستند إلى الشريعة. ومن ثمّ فالجمعُ بينها هو الأوفق.

والراجحُ أن هذه الأسس متكاملةٌ لا متعارضة، فتقوم المسؤوليةُ الموضوعية في مجال المنصات على أربعة أسس مجتمعة: أساسِ نظرية المخاطر، إذ تُشكِّل المنصاتُ الإلزامية مصدرًا لمخاطر رقمية كامنة قد تتحقَّق دون خطأ محدّد كاختراق أمني خفي أو خلل برمجي عميق يعجز المستفيد عن توقُّعه أو دفعه؛ وأساسِ مبدأ المساواة أمام الأعباء العامة، إذ لا يجوز أن يتحمّل بعضُ المستفيدين ضررًا استثنائيًا لا يطال غيرهم بسبب خلل في منصة إلزامية؛ وأساسِ قاعدة «الخراج بالضمان» و«الغُرم بالغُنم» في الفقه الإسلامي، إذ تجني الجهةُ ثمارَ التحول الرقمي فيلزمها تحمُّلُ تبعاته[1]؛ وأساسِ المادة (135) من نظام المعاملات المدنية التي نصّت على أن «من استعمل حقه في منفعة عامة وأضرّ بالغير ضررًا يمكن التحرُّز منه كان مسؤولًا عن الضرر»، فأرست بذلك مبدأ المسؤولية الموضوعية صراحةً.

غير أن تطبيق هذا الأساس في البيئة الرقمية يثير إشكاليةَ ضبط «الخطر الاستثنائي»؛ إذ صار قدرٌ من المخاطر التقنية ملازمًا لكل نظام رقمي، فيصعب تمييزُ المخاطر المعتادة التي يتحملها المستخدم بحكم طبيعة الخدمة من المخاطر الاستثنائية الموجِبة للتعويض. ويُعالَج هذا الإشكالُ بمعيار «التوقُّع المشروع لمستوى الخدمة» الذي سيأتي بيانُه في ركن الضرر.

وقد أرسى مجلسُ الدولة الفرنسي المسؤوليةَ الموضوعية القائمة على المخاطر منذ حكم شركة النقل العامة عام 1919م، بعد أن كان حكمُ «بلانكو» (Tribunal des Conflits, 1873) قد فصل المسؤوليةَ الإدارية عن القانون المدني[2]، ثم تتابعت الأحكامُ التي وسّعت تطبيقَ المسؤولية بلا خطأ في مجالات الأشغال العامة والأشياء الخطِرة، وامتدّ تطبيقُها في القضاءين المصري والسعودي.

---

[1] قرَّر ابن القيم قاعدة «الخراج بالضمان»، وأصَّل الكاساني أن الضمان يثبت بالإتلاف المباشر ولو بلا قصد ولا تعدٍّ. يُنظر: ابن قيم الجوزية، إعلام الموقعين، دار الجيل، بيروت، 1973م؛ والكاساني، بدائع الصنائع، دار الكتب العلمية، بيروت، ط2، 1406هـ.

[2] Tribunal des Conflits, 8 février 1873, affaire Blanco, Rec., 1er suppl., p. 61.

ISSN : 2410-1818

وتبرز أهميةُ المسؤولية بلا خطأ في المنصات الرقمية من وجهين متضافرين: أولهما طبيعةُ المخاطر التقنية ذاتها، إذ تتضمّن المنصاتُ مخاطر كامنة قد تتحقّق دون خطأ محدّد كاختراق أمني خفي أو خلل برمجي عميق، فتقترب من «المخاطر الاستثنائية» الموجِبة للتعويض؛ وثانيهما مبدأُ المساواة أمام التكاليف العامة، فالمواطن الذي تعطّلت معاملتُه بسبب خلل في منصة إلزامية يُصاب بضرر استثنائي لا يطال غيره فيلزم تعويضُه. وهذان الوجهان يجعلان أساسَ المخاطر أداةً فاعلة لحماية المستفيد حين يعجز عن إثبات الخطأ التقني الفني رغم تحقُّق الضرر وثبوت نسبته إلى نشاط المنصة.

المطلب الثالث: التأصيل الشرعي وأثره في ترجيح الأساس

لَمّا كانت الشريعةُ الإسلامية هي المرجعَ الأعلى للنظام القانوني في المملكة، فإن تأصيل أساس التعويض يُردُّ إليها. وقد أرسى الفقهُ الإسلامي نظريةَ الضمان قبل القانون الغربي بقرون؛ فقرّر الكاساني في «بدائع الصنائع» أن الضمان يثبت بالإتلاف المباشر ولو بلا قصد ولا تعدٍّ، وأصّل ابنُ القيم قاعدة «الخراج بالضمان» بأن من احتكر منفعةً عامة وجب عليه تحمُّلُ الضرر الناجم عنها. وهذا الأصلُ الشرعي يجعل ترجيحَ أساس المخاطر ومبدأ المساواة في البيئة الرقمية أكثرَ انسجامًا مع مقاصد الشريعة في العدل ودرء الضرر؛ فالجهةُ التي تنفرد بإدارة المنصة وتجني ثمار التحول الرقمي أولى بتحمُّل تبعة مخاطره.

وقد عالج فقهاءُ الإسلام مسؤوليةَ الإدارة الحكومية - بمصطلح ولاية المظالم - منذ القرون الأولى؛ فعالج أبو يوسف في «الخراج» مسؤوليةَ الولاة عن أعمال ولايتهم، وأرسى الماوردي وأبو يعلى الفراء أسسَ مساءلتهم، وبلور ابنُ تيمية في «السياسة الشرعية» نظريةً متكاملة عن مسؤولية الراعي تجاه الرعية. وهذا الإرثُ الفقهي يجعل مساءلةَ الجهة الحكومية عن أضرار منصاتها استئنافًا لأصل أصيل لا استيرادًا لنموذج غربي، ويمنح القضاءَ الإداري السعودي مرونةً تأصيلية لاستيعاب المستجدات الرقمية.

ويُثمِر هذا التأصيلُ الشرعي أثرًا عمليًا في مسألة جبر الضرر؛ فقاعدةُ «الضرر يُزال» تقتضي إزالةَ الضرر الواقع وعدم إبقائه، وقاعدةُ «لا ضرر ولا ضرار» تُوجِب منعَ الضرر ابتداءً وجبرَه انتهاءً، وقاعدةُ «المتسبِّب يضمن بالتعدّي» تُوزِّع الضمانَ عند تعدُّد المتسبِّبين. فهذه القواعدُ الثلاث تُشكِّل - مجتمعةً - إطارًا شرعيًا متكاملًا لجبر الضرر الرقمي يجمع بين الوقاية والتعويض والتوزيع العادل للمسؤولية، وهو ما ينسجم مع ما تدعو إليه الدراسةُ من منظومة حماية ثلاثية للمستفيد الرقمي.

والراجحُ أن الأساسين يتكاملان لا يتعارضان: فالأصلُ مسؤوليةُ الجهة على أساس الخطأ متى ثبت انحرافُها عن المعيار التقني الواجب، فإذا تعذّر إثباتُ الخطأ مع تحقُّق ضرر استثنائي غير عادي منسوب إلى نشاط المنصة، انتقل المتضرر إلى أساس المخاطر ومبدأ المساواة. وبهذا التدرُّج تجتمع

ISSN : 2410-1818

للمستفيد حمايةٌ مزدوجة تلائم خصوصية البيئة الرقمية، وتُحقِّق التوازنَ بين تيسير الجبر على المتضرر وعدم إثقال الإدارة بتبعات لا تُنسَب إلى نشاطها.

المطلب الرابع: موقف القانون المقارن من أساس المسؤولية

يكشف الاستقراءُ المقارن عن تقاربٍ في الغايات واختلافٍ في المسالك. ففي القانون الفرنسي - مهدِ النظرية - انطلقت المسؤوليةُ الإدارية من حكم «بلانكو» 1873م الذي فصلها عن القانون المدني وأخضعها لقواعد خاصة، ثم طوّر مجلسُ الدولة المسؤوليةَ بلا خطأ عبر نظرية المخاطر الاستثنائية ونظرية المساواة أمام الأعباء العامة، فبات القضاءُ الفرنسي يجمع بين المسؤولية على أساس الخطأ بوصفها الأصل، والمسؤولية الموضوعية في حالات محدّدة تغليبًا لحماية المضرور.

وفي القانون المصري سار مجلسُ الدولة على النهج الفرنسي مقتبسًا نظرياته وموسِّعًا في تطبيق المسؤولية بلا خطأ في مجالات الأشغال العامة والمخاطر، حتى غدت أحكامُ محكمته الإدارية العليا مرجعًا في الفقه العربي. أما في النظام السعودي فقد جمع ديوانُ المظالم بين هذا التراكم المقارن وبين المرجعية الشرعية؛ فاستند إلى أركان المسؤولية الثلاثة مع تأصيلها بقاعدتي «لا ضرر» و«الخراج بالضمان»، واستوعبت المادةُ (135) من نظام المعاملات المدنية المسؤوليةَ الموضوعية صراحةً. وبذلك يتبيّن أن الأنظمة الثلاثة تتفق في تغليب حماية المتضرر، وتفترق في مصادر التأصيل، وهو ما يمنح النموذجَ السعودي أصالةً تجمع بين التراث والمعاصرة.

ISSN : 2410-1818

المبحث الثاني: أركانُ استحقاق التعويض عن أضرار المنصات

لا يستحقُّ المتضرر التعويضَ إلا باكتمال أركان ثلاثة: خطأٍ (أو نشاطٍ خطِر في المسؤولية الموضوعية)، وضررٍ، وعلاقةٍ سببية بينهما. ولمَّا كان ركن الخطأ قد استُوفِيَ في المبحث الأول، فإن هذا المبحث يتناول ركني الضرر والسببية بوصفهما محورَ استحقاق التعويض.

المطلب الأول: ركن الضرر وشروطه في البيئة الرقمية

يُشترط في الضرر الموجِب للتعويض أربعةُ شروط: أن يكون محقَّقًا لا احتماليًّا، وأن يكون مباشرًا متصلًا بالخطأ اتصالَ النتيجة بسببها، وأن يمسّ حقًّا أو مصلحةً مشروعة، وأن يكون - في المسؤولية بلا خطأ - غير عادي يتجاوز الأعباءَ المعتادة. وقد اختلف الفقهُ في ضبط «الضرر غير العادي»؛ فوسّعه لوبادير بما يتجاوز ما يتحمّله المواطن العادي في ظروف مماثلة، وضيّقه الحلو بما يبعُد عن المخاطر الاعتيادية للمرافق، واعتمد شابوس معيارَ ما يتوقَّعه المواطن المعقول من جودة الخدمة.[1]

ويقتضي شرطُ كون الضرر محقَّقًا ألَّا يكون احتماليًّا ظنيًّا، ويدخل فيه الضررُ المستقبلي المؤكَّد الوقوع؛ فتعطُّلُ منصةٍ سيُفوِّت حتمًا موعدًا نظاميًّا ضررٌ محقَّق وإن لم يقع بعد. ويقتضي شرطُ المباشرة أن يتصل الضرر بالخطأ اتصالَ النتيجة بسببها دون تدخُّل سبب أجنبي يقطع الرابطة. ويقتضي شرطُ المصلحة المشروعة أن يمسّ الضررُ حقًّا أو مركزًا قانونيًّا يستحق الحماية لا مجرد أمل غير مشروع.

وأما الشرطُ الرابع - كون الضرر غير عادي - فمحلُّه المسؤولية بلا خطأ، ومناطُه أن يتجاوز الضررُ حدّ الأعباء المعتادة التي يلتزم كل مواطن بتحمُّلها في إطار الحياة الإدارية. وقد اختلف الفقهُ في ضبطه: فوسّعه لوبادير بما يتجاوز ما يتحمّله المواطن العادي في ظروف مماثلة، وهو معيارٌ نسبي يخضع للتقدير القضائي؛ وضيّقه الحلو بما يبعُد في طبيعته عن المخاطر الاعتيادية للمرافق العامة، وهو تضييقٌ قد يُسقِط كثيرًا من دعاوى المنصات؛ واعتمد شابوس معيارَ ما يتوقَّعه المواطن المعقول من جودة الخدمة، وهو الأقربُ إلى البيئة الرقمية.2

والراجحُ في البيئة الرقمية معيارُ «التوقُّع المشروع لمستوى الخدمة والجودة»؛ إذ أوجد التوسعُ في التحول الرقمي واعتمادُ المنصات مسارًا رئيسًا للخدمة توقُّعًا مشروعًا لدى المستفيدين بخدمة تتّسم

---

[1] يُنظر: الحلو، ماجد راغب، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004م؛ و Laubadère (A. de), Traité de droit administratif, LGDJ, Paris, 8e éd., 1980.

[2] يُنظر: Laubadère (A. de), Traité de droit administratif, LGDJ, Paris, 8e éd., 1980؛ و Chapus (R.), Droit administratif général, op. cit.

ISSN : 2410-1818

بالكفاءة والاستمرارية والموثوقية، ووضعت الجهاتُ التنظيمية معايير فنية تجعل مستوى الأداء المتوقَّع قابلًا للقياس. فيكون الإخلالُ الجوهري بهذه المعايير قرينةً على تجاوز الضرر حدّ الأعباء المعتادة، بما يوفِّر ضابطًا موضوعيًا يحمي المستفيد دون إثقال الجهة بتعويضات عن أعطال يسيرة. وهذا المعيارُ أكثرُ ملاءمةً من معيار لوبادير الموسّع الذي قد يُثقِل الإدارة، ومن معيار الحلو المضيّق الذي قد يُسقِط كثيرًا من الدعاوى المشروعة.

المطلب الثاني: أنواع الضرر القابل للتعويض

تتنوّع الأضرارُ الناشئة عن أخطاء المنصات إلى صنفين رئيسين قنّنتهما المواد (136) و(137) و(138) من نظام المعاملات المدنية:[1]

أولًا: الضرر المادي المباشر وفوات الكسب

يشمل الضررُ الماديُّ المباشر صورًا أربعًا متمايزة تستلزم آليات تعويضية متمايزة: الصورةَ الأولى الضررُ المالي المباشر الناجم عن خصم رسوم أو غرامات بصورة خاطئة أو احتساب مبالغ غير مستحقة، كاحتساب رسوم تجديد وثيقة خطأً أو فرض غرامة مرورية على غير صاحبها؛ والصورةَ الثانية الضررُ التجاري المتمثِّل في فوات الفرصة التجارية بسبب تعطُّل المنصة، كحرمان مقاول من تقديم عرض في منافسة حكومية بسبب تعطُّل منصة اعتماد؛ والصورةَ الثالثة الضررُ المهني المتمثِّل في تأخُّر إجراءات مهنية حيوية كتجديد رخصة مزاولة مهنة؛ والصورةَ الرابعة الضررُ المعيشي المتمثِّل في الحرمان من خدمات أساسية كاستخراج وثيقة هوية أو إقامة.

وتُعوَّض هذه الأضرارُ بإعادة الحال إلى ما كان عليه عملًا بالمادة (136) من نظام المعاملات المدنية، ويُضاف إليها التعويضُ عن فوات الكسب المحقَّق الذي كان المتضرر يأمل تحقيقَه لولا الخطأ عملًا بالمادة (137). ويُلاحَظ أن نظام المعاملات المدنية جاء مُكمِّلًا لما استقر عليه ديوانُ المظالم من مبادئ في التعويض عن فوات الكسب والضرر المعنوي لا ناقضًا له، بما يعكس نضجًا تدريجيًا في القضاء الإداري السعودي تجاه الضرر الرقمي.

وتستلزم هذه الصورُ الأربع آلياتٍ تعويضية متمايزة تراعي خصوصيةَ كلٍّ منها: فالضررُ المالي المباشر يُقدّر بمقدار المبلغ المخصوم خطأً مع ما ترتّب عليه؛ والضررُ التجاري بفوات الفرصة يُقدّر بنسبة احتمال تحقُّق الفرصة لا بقيمتها كاملة؛ والضررُ المهني يُقدّر بما فات المتضرر من دخل خلال مدة التعطُّل؛ والضررُ المعيشي يُقدّر بما تكبّده من نفقات إضافية أو ما لحقه من حرمان. ولذلك يقترح

[1] نظام المعاملات المدنية، المواد (136) في إعادة الحال، و(137) في فوات الكسب، و(138) في الضرر المعنوي.

ISSN : 2410-1818

البحثُ أن يُصدر ديوانُ المظالم دليلًا إرشاديًا يُصنِّف هذه الصور ويضع لكلٍّ منها معايير موضوعية للتقدير تحقيقًا للاتساق.

ثانيًا: الضرر المعنوي الرقمي

هو أكثرُ أنواع الضرر الرقمي خصوصيةً وحداثة، وقد أقرّت المادةُ (138) - في فقرتها الرابعة - التعويضَ عن الضرر المعنوي الذي يمسُّ الشخص في عاطفته أو شعوره أو كرامته أو حريته أو سمعته الاجتماعية، وأوجبت على المحكمة أن تراعي في تقديره نوعَ الضرر وطبيعته وشخصَ المتضرر.[1] ويتفرّع في المنصات إلى صور أربع: الضررِ الناجم عن تسرُّب البيانات الشخصية الحساسة الماسّ بالكرامة والسمعة، والضررِ الناجم عن إصدار وثائق رسمية تحوي بيانات خاطئة تتضمّن مساسًا بالكرامة، والضررِ الناجم عن تعطُّل المنصة في لحظة حاسمة كرفض طلب أو فوات موعد حيوي، والقلقِ الممتدِّ من احتمال تسرُّب البيانات مستقبلًا. وهذه الصورُ كثيرًا ما تتجاوز الضررَ المادي في درجة الإيذاء النفسي والاجتماعي، مما يجعل الاعتناء بها ركيزةً في حماية المستفيد الرقمي.

وعلى صعيد المقارنة، توسّع القضاءُ الإداري الفرنسي والمصري في التعويض عن الضرر المعنوي بعد تردٍ أوّلي، حتى استقرّ على قابليته للجبر متى كان محقَّقًا ومباشرًا، وطوّر معايير لتقديره تراعي جسامةَ المساس وأثرَه. ويتميّز النظامُ السعودي بأن نصّ المادة (4/138) جاء جامعًا مانعًا يستوعب صراحةً الأنماطَ المستجدّة للضرر المعنوي الرقمي، بما يمنح القاضيَ الإداري سندًا نظاميًّا مباشرًا لا يحتاج معه إلى الاجتهاد في أصل المشروعية، بل في منهجية التقدير فحسب.

ويتنوّع التعويضُ بحسب طبيعة الضرر إلى تعويض عيني بإعادة الحال إلى ما كانت عليه - وهو الأصلُ متى أمكن، كتصحيح البيانات الخاطئة أو إعادة إصدار الوثيقة المعطوبة - وتعويض نقدي بمقابل مالي حين يتعذّر الجبرُ العيني أو لا يكفي وحده. وقد يجتمع النوعان في الواقعة الواحدة؛ فتُصحّح البياناتُ عينًا ويُعوّض المتضرر نقدًا عمّا لحقه من ضرر مادي ومعنوي خلال مدة الخطأ. ويُراعى في التقدير أن يكون التعويضُ متناسبًا مع الضرر لا مجاوزًا له، تحقيقًا للعدل ومنعًا للإثراء بلا سبب، وهو ما يتفق مع مقاصد الشريعة في جبر الضرر دون تعدٍّ.

المطلب الثالث: العلاقة السببية والأسباب الأجنبية القاطعة

العلاقةُ السببية هي الرابطةُ التي تُثبت أن الضرر اللاحق بالمستفيد كان نتيجةً للخطأ أو للنشاط الخطِر، وهي من أدقِّ الأركان وأشدِّها إثارةً للجدل الفقهي؛ إذ تجيب عن سؤال جوهري: ما الذي يجعل الضررَ منسوبًا إلى هذا الفعل دون سواه؟ وقد تعدّدت نظرياتُها على أربعة اتجاهات:

[1] نظام المعاملات المدنية، المادة (4/138).

ISSN : 2410-1818

الاتجاه الأول - نظرية تعادل الأسباب: ومؤداها أن كل سبب أسهم في إحداث الضرر - مهما صغُر دورُه - يُعدُّ سببًا كافيًا لإقامة المسؤولية، فجميعُ الأسباب متساوية في إحداث النتيجة. وهي واسعةٌ تُيسِّر على المتضرر لكنها قد تُثقِل الإدارةَ بنتائج بعيدة غير مباشرة، ويشتدُّ مأخذُها في البيئة الرقمية لتعدُّد العوامل الفنية والبشرية المتداخلة. الاتجاه الثاني - نظرية السبب الملائم: ومؤداها أن السبب المنشئ للمسؤولية هو الذي يُفضي وفق المجرى الطبيعي للأمور إلى مثل هذا الضرر لا كلُّ سبب أسهم فيه، وقد رجّحها الطماوي وشابوس، وهي أكثرُها اتزانًا لموازنتها بين حق المتضرر وحق الجهة في عدم تحميلها نتائج استثنائية.[1]

الاتجاه الثالث - نظرية السبب المنتِج (الفعّال): ومؤداها أن السبب المنشئ للمسؤولية هو الأكثر تأثيرًا وفاعليةً في إحداث الضرر من بين الأسباب المتعددة، وقد تبنّاها الحلو ولوبادير، وهي دقيقةٌ لكنها تواجه في البيئة الرقمية صعوبةَ تحديد السبب الأكثر فاعلية عند تشابك أدوار المصمِّم والمبرمج والمزوِّد والمشغِّل والمستخدم. الاتجاه الرابع - نظرية المباشرة والتسبُّب في الفقه الإسلامي: التي تفرِّق بين المباشر الذي يضمن وإن لم يتعمّد، والمتسبِّب الذي لا يضمن إلا بالتعدِّي، وتُطبِّق الضمانَ بحسب نسبة الإسهام في الضرر، وهي من أكثر النظريات ملاءمةً لتعدُّد الأطراف في البيئة الرقمية.

وبيانُ إعمال هذه النظريات في مثال رقمي: فلو فُقدت بياناتُ مستفيد بسبب عطل في قاعدة بيانات حكومية أدارها مزوِّدُ خدمة، وأسهم في تفاقمه تأخُّرُ الجهة في النسخ الاحتياطي وإهمالُ المستخدم في حفظ نسخة لديه، فإن نظرية تعادل الأسباب تُحمِّل الجميعَ، ونظرية السبب الملائم تُركِّز على العطل بوصفه المفضي طبيعيًّا إلى الضياع، ونظرية السبب المنتِج تبحث عن الأثر الغالب، ومبدأ المباشرة والتسبُّب يوزِّع الضمانَ بحسب تعدِّي كلٍّ: المزوِّد بوصفه مباشرًا، والجهة بوصفها متسبِّبة مقصِّرة في الرقابة، والمستخدم بقدر إسهامه. وبهذا التطبيق يتبيّن رجحانُ الجمع بين السبب الملائم والتسبُّب الفقهي في تحقيق العدالة التوزيعية.

والراجحُ في البيئة الرقمية الجمعُ بين نظرية السبب الملائم ومبدأ المباشرة والتسبُّب الفقهي؛ لأن الضرر الرقمي كثيرًا ما تتعدّد أسبابُه بين مصمِّم النظام والمبرمج ومزوِّد الخدمة والجهة المشغِّلة والمستخدم، فيوفِّر هذا الجمعُ إطارًا مرنًا لتوزيع المسؤولية بحسب إسهام كل طرف. فنظريةُ السبب الملائم تحمي الإدارةَ من تحمُّل نتائج بعيدة لا تُنسَب إليها عادةً، ومبدأُ المباشرة والتسبُّب الفقهي يُتيح توزيعَ الضمان بين المتسبِّبين بحسب درجة تعدِّي كلٍّ منهم، وهو ما يلائم «التشابك المسؤولي» الذي يميّز المنصات متعددة المزوِّدين.

---

[1] يُنظر: الطماوي، القضاء الإداري: قضاء التعويض، مرجع سابق؛ و Rivero (J.) & Waline (J.), Droit administratif, Dalloz, Paris, 21e éd., 2006.

ISSN : 2410-1818

وتنقطع رابطةُ السببية - فتنتفي المسؤولية كليًا أو جزئيًا - بالأسباب الأجنبية الثلاثة: القوةِ القاهرة المستوفية لشرطي عدم التوقُّع واستحالة الدفع كانقطاع تام للبنية التحتية الوطنية لكارثة طبيعية؛ وفعلِ الغير كاختراق سيبراني خارجي متطوِّر غير متوقَّع رغم استيفاء الجهة للمعايير الأمنية، على أن يُقدّر ذلك بحذر لئلّا تتذرّع الجهةُ به هربًا من واجب التأمين؛ وخطأِ المتضرر نفسه الذي يُخفِّض التعويضَ بنسبة إسهامه عملًا بنظرية الخطأ المشترك متى ثبت إسهامُه بإدخال بيانات خاطئة أو إفشاء بيانات دخوله. غير أن معيار التوقُّع في البيئة الرقمية ينبغي ألَّا يُفهَم جامدًا؛ إذ إن ما كان غير متوقَّع في مرحلة قد يصبح متوقَّعًا لاحقًا بتكرار وقوعه وتطوُّر المعرفة الفنية، فيُقاس بمستوى المعرفة التقنية السائد وقت وقوع الخطأ.

المطلب الرابع: عبء الإثبات وتيسيرُه في دعاوى التعويض الرقمي

يقع عبءُ إثبات أركان المسؤولية - في الأصل - على المتضرر عملًا بقاعدة «البيّنة على من ادّعى»؛ فعليه إثباتُ الخطأ والضرر والعلاقة السببية. غير أن هذا الأصل يصطدم في البيئة الرقمية بعائق جوهري، هو أن المستفيد العادي يعجز عن تحليل الشيفرة المصدرية أو سجلات النظام أو البيانات الوصفية التي بيد الجهة وحدها، فيغدو تكليفُه بإثبات الخطأ التقني تكليفًا بما لا يُطاق، وإهدارًا عمليًا لحقه في التعويض.

ولمعالجة هذا الاختلال يقترح البحثُ ثلاث آليات لتيسير الإثبات: أولاها اعتمادُ التكييف المرفقي الذي يكفي فيه إثباتُ خلل الخدمة دون تحديد الموظف المتسبّب؛ وثانيتها إقامةُ قرينة قانونية على الخطأ الإداري عند مخالفة المعايير التقنية الإلزامية الصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية، بحيث تتحوّل هذه المعايير من وثائق فنية إلى أدوات إثبات تُعفي المتضرر من العبء التقني الشاق؛ وثالثتها نقلُ عبء الإثبات إلى الجهة الإدارية في حالات محدّدة تملك فيها وحدَها الدليلَ الفني، فتُكلَّف بإثبات أنها بذلت العناية الواجبة واستوفت المعايير. وتُكمِّل هذه الآلياتِ حجيةُ الأدلة الرقمية التي أقرّها نظامُ التعاملات الإلكترونية في مادته (5)[1]، بما يجعل سجلات النظام وبياناته الوصفية أدلةً معتبرة في تكوين قناعة القاضي.

[1] نظام التعاملات الإلكترونية، المادة (5)، التي قرّرت الحجية القانونية الكاملة للسجلات والتعاملات الإلكترونية.

ISSN : 2410-1818

المبحث الثالث: تقديرُ التعويض وآلياتُ حماية المستفيد

لا تكتمل حمايةُ المستفيد بتقرير استحقاقه للتعويض، بل بعدالة تقديره وكفاية آليات جبره، ولا سيما في الأضرار المعنوية والجماعية. ويتناول هذا المبحث معاييرَ التقدير من خلال التطبيق القضائي، ثم قصورَ المنظومة أمام الأضرار الجماعية، ثم آلياتِ الحماية الوقائية.

المطلب الأول: معايير تقدير التعويض في ضوء التطبيق القضائي

الأصلُ في التعويض أن يكون جابرًا للضرر كاملًا لا مصدرًا للإثراء، وأن تُعادَ الحالُ إلى ما كانت عليه ما أمكن عملًا بالمادة (136)، فإن تعذّر فالتعويضُ النقدي المكافئ. ويشمل الجبرُ ما لحق المتضرر من خسارة وما فاته من كسب محقَّق عملًا بالمادة (137)، والضررَ المعنوي عملًا بالمادة (138). ولمَّا كان تقديرُ التعويض من سلطة القاضي الإداري التقديرية، فإن انضباطَه بمعايير موضوعية ضمانةٌ لاتساق الأحكام وعدم تفاوتها في القضايا المتماثلة.

ويقوم تقديرُ التعويض على أربعة معايير موضوعية متكاملة تنسجم مع المواد (136) و(137) و(138): معيارِ «الضرر الفعلي المتحقِّق» الذي يستلزم إثباتًا دقيقًا للخسائر المالية المباشرة كرسوم استخراج وثائق بديلة أو خسائر تجارية موثّقة؛ ومعيارِ «فوات الفرصة» الذي يقدِّر الفرص التي ضاعت على المتضرر كفرصة وظيفية أو تجارية موثّقة؛ ومعيارِ «الضرر المعنوي القابل للتقدير» الذي يراعي نوع الضرر وشخص المتضرر وظروفه؛ ومعيارِ «الإسهام النسبي للأطراف» الذي يخفّض التعويض بنسبة إسهام المتضرر بخطئه إن وُجد. وهذه المعايير الأربعة مجتمعةً هي التي تنقل تقديرَ التعويض من التقدير الجزافي إلى التقدير المنضبط.

وتقتضي هذه المعاييرُ منهجيةً في إثبات الضرر تجمع بين الأدلة التقليدية والرقمية: فيُثبَت الضررُ المادي بالمستندات والفواتير وسجلات المعاملة، ويُثبَت فواتُ الفرصة بما يدلُّ على جدّية الفرصة واحتمال تحقُّقها، ويُستأنس في إثبات الضرر المعنوي بالقرائن والظروف المحيطة بالمتضرر. وتكتسب سجلاتُ النظام (System Logs) والبيانات الوصفية (Metadata) قيمةً إثباتية خاصة في هذا المقام؛ إذ تكشف عن لحظة وقوع الخطأ ومداه، وتُعدُّ أدلةً رقمية معتبرة عملًا بحجية السجلات الإلكترونية المقرّرة نظامًا.

وقد جسّدت محكمةُ الاستئناف الإدارية هذه المعايير في حكم لافت، إذ ألزمت جهةً حكومية بتعويض قدره (100.000) ريال عن ضرر معنوي لَحق مستفيدةً جرّاء خلط بياناتها عند تقييد بلاغٍ مسّ سمعتها؛ فراعت الدائرةُ - عملًا بالمادة (4/138) - شخصَ المتضرِّرة وظروفها في تقدير الأذى النفسي،

ISSN : 2410-1818

وأقامت المسؤوليةَ على مجرد ثبوت الخطأ المرفقي دون اشتراط تعمُّد.[1] ويكشف هذا الحكمُ عن نُضج القضاء الإداري السعودي في التعامل مع الضرر الرقمي، غير أنه كشف - في الوقت ذاته - عن غياب معايير موضوعية موحّدة لتقديره؛ إذ لم يتجاوز المحكومُ به (100.000) ريال خمسةً بالمئة من المطالبة الأصلية البالغة مليوني ريال، مما يدلُّ على تحفُّظ القضاء الشديد في تقدير الضرر المعنوي الرقمي مقارنةً بالضرر المادي، ويعزِّز الحاجةَ إلى معايير استرشادية تضبط التقدير وتصون اليقين القانوني دون المساس بالسلطة التقديرية للقاضي.

ويكتسب هذا الحكمُ أهميةً على ثلاثة مستويات: مستوى موضوعي، إذ أثبت أن الخطأ في إدارة البيانات وقيدها ومعالجتها قد يترتّب عليه ضررٌ معنوي قابل للتعويض متى ثبتت أركانُ المسؤولية، وأن المسؤولية تنتسب إلى الجهة بوصفها وحدةً قانونية لا إلى الموظف منفردًا؛ ومستوى منهجي، إذ اعتمد معيارًا شخصيًّا في تقدير الضرر المعنوي راعى شخص المتضرِّرة وظروفها لا معيارًا مجرّدًا، عملًا بالمادة (4/138)؛ ومستوى تطبيقي، إذ كشف عن ثغرة تقنية في منظومة إدارة البيانات الحكومية تتمثّل في غياب آلية التحقُّق المزدوج عند القيد، وهي ثغرةٌ لو وقعت في منصة واسعة الانتشار لكان الضررُ أفدح.

وقد بنى الحكمُ إثباتَ الخطأ على منهجية استدلالية ثلاثية: الدليلِ المستندي المتمثِّل في الوثائق الكاشفة عن واقعة الخطأ، والدليلِ القرائني المتمثِّل في القرائن الدالة على الإهمال، والدليلِ المنطقي المتمثِّل في تحليل سلسلة الإجراءات وتحديد نقطة الإخفاق؛ كما أولى عنايةً خاصة بالأدلة الرقمية والإلكترونية فاعتبرها معتبرةً في تكوين قناعته، انسجامًا مع المادة (5) من نظام التعاملات الإلكترونية. وهي منهجيةٌ تصلح نموذجًا يُعمّم في دعاوى أخطاء المنصات، مع الجمع بين الأدلة التقليدية والرقمية للوصول إلى يقين قضائي راسخ.

وقد أقامت الدائرةُ قرارَها على أربعة أسس متكاملة تنسجم مع أحدث تطورات الفقه الإداري: ثبوتِ الخطأ من جانب الجهة، وثبوتِ الضرر الفعلي بأبعاده المادية والمعنوية، وثبوتِ العلاقة السببية المباشرة بينهما، وانتفاءِ الأسباب الأجنبية الرافعة للمسؤولية كالقوة القاهرة أو فعل الغير أو خطأ المتضرر. وبتحقُّق هذه الأسس الأربعة انعقدت المسؤوليةُ ووجب التعويض، وهو تكاملٌ استدلالي يستحق التعميم في معالجة دعاوى المنصات.

غير أن الباحث يسجّل - في إطار النقد البنّاء - أن الدائرة، على دقة منهجيتها، اقتصرت على التعويض الجابر الذي يُصلح الضررَ الواقع دون أن يمنع تكرارَه على متضررين آخرين. ومن ثمّ تبرز الحاجةُ إلى نوع مستحدَث من التعويض هو «التعويض الوقائي» الذي يُلزِم الجهةَ - إلى جانب جبر الضرر

[1] محكمة الاستئناف الإدارية، حكم في دعوى تعويض عن ضرر معنوي رقمي، استئنافًا بمبادئ ديوان المظالم في الأحكام رقم (1605) و(1839) لعام 1440هـ.

ISSN : 2410-1818

- باتخاذ تدابير محدّدة لمنع تكرار الواقعة، وهو ما تطوّر في القضاء الأوروبي وسيأتي تفصيلُه في مطلب الحماية الوقائية.

ويقترح البحثُ منهجيةً موضوعية متعددة الأبعاد لتقدير الضرر المعنوي الرقمي تتجاوز التقديرَ الجزافي إلى تحليل خمسة أبعاد: جسامةِ الانتهاك (بحسب حساسية البيانات المسرّبة أشخصية أم طبية أم مالية أم أمنية)، ونطاقِ الانتشار (عدد من اطّلعوا على البيانات)، والأثرِ الاجتماعي (مدى تأثير الواقعة على سمعة المتضرر في محيطه)، والاستمراريةِ الزمنية (مدى بقاء البيانات المسرّبة على الشبكة سنواتٍ)، والإمكانيةِ التخفيفية (قدرة المتضرر على تخفيف الضرر بإجراءات ذاتية كتغيير كلمات السر أو إصدار وثائق بديلة). وهذه الأبعادُ الخمسة تُوفِّر إطارًا يُوازن بين مرونة التقدير القضائي واتساق الأحكام في القضايا المتماثلة، دون المساس بالسلطة التقديرية للقاضي الإداري.

المطلب الثاني: أثر مصدر الخطأ التقني في تقدير التعويض

يختلف تقديرُ التعويض وتوزيعُ عبئه باختلاف مصدر الخطأ التقني؛ إذ ليست الأخطاءُ التقنية كتلةً واحدة، بل تتوزّع على خمسة مصادر لكلٍّ منها أثرٌ متمايز في التعويض:

فالخطأُ الناشئ عن المبرمج أو عيب التصميم يُحمّل كاملًا على الجهة أو مزوّد التصميم، وقد يستوجب تعويضًا واسعًا لكثرة المتضررين حين يكون العيبُ في أصل البرمجة. والخطأُ الناشئ عن مزوّد الخدمة يُوزّع بينه وبين الجهة إعمالًا لقاعدة مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعه، مع احتفاظ الجهة بحق الرجوع عليه وفق العقد والمادة (56) من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.[1] والخطأُ الناتج عن أسباب طارئة قد ينفي المسؤوليةَ كليًا متى بلغ مرتبة القوة القاهرة، أو يخفّضها متى أمكن الاستعدادُ له.

والخطأُ الناتج عن جهل المستخدم يُخفّض التعويضَ بنسبة إسهام المتضرر بخطئه عملًا بنظرية الخطأ المشترك، مع بقاء التزام الجهة بواجب الإرشاد. والخطأُ الناتج عن إدارة الجهة للمنصة مباشرةً يُحمّل عليها كاملًا. ويترتّب على هذا التمييز أثرٌ مزدوج: على مستوى الإثبات تختلف أدواتُه بحسب المصدر (خبرة تقنية للخطأ البرمجي، ووثائق العقد لخطأ المزوّد، وسجلات التفاعل لخطأ المستخدم)، وعلى مستوى مكوّنات التعويض تختلف عناصرُه وآليةُ تقديره؛ بما يجعل تحديدَ مصدر الخطأ خطوةً سابقةً لازمةً لتقدير التعويض العادل.

ومع هذا التمييز في المصدر، يبقى مبدأُ «الواجهة الخارجية» حاكمًا في علاقة المتضرر بالإدارة؛ فمهما تعدّدت مصادرُ الخطأ الداخلية، فإن المستفيد المتضرر لا يُكلَّف باقتحام هذا التشابك الفني،

[1] نظام المنافسات والمشتريات الحكومية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 1440/11/13هـ، المادة (56).

ISSN : 2410-1818

بل يكفيه إثباتُ الضرر وانتسابه إلى تشغيل المنصة، ثم يقاضي الجهةَ الحكومية بوصفها الواجهةَ القانونية للخدمة، وعلى الجهة - بعد أدائها التعويض - أن ترجع على المتسبّب الحقيقي بحسب توزيع المسؤولية الداخلي. وبهذا يتحقَّق للمتضرر تعويضٌ ميسّر عاجل، وتُصان في الوقت ذاته العدالةُ في التوزيع النهائي للتبعة بين الأطراف.

المطلب الثالث: قصور المنظومة أمام الأضرار الجماعية والدعوى الجماعية الإدارية

تكفي المنظومةُ القائمة لجبر الأضرار الفردية، لكنها تعتريها ثغرةٌ جوهرية أمام الأضرار الجماعية الرقمية حين يتضرّر ملايينُ المستفيدين من خطأ تقني واحد في منصة واسعة الانتشار - كانقطاع خدمة إلزامية أو اختراق قاعدة بيانات وطنية - إذ يستحيل على كل متضرر رفعُ دعوى فردية مستقلة، فيُهدَر حقٌ مشروع ويُثقَل كاهلُ القضاء.

وتتضح خطورةُ هذه الثغرة بالمقارنة؛ فالحكمُ الذي قضى بتعويض مستفيدةٍ واحدة عن خلط بياناتها لو تصوّرنا وقوعَ خطئه ذاته على منصة وطنية واسعة الانتشار كمنصات الهوية أو الخدمات العدلية، لكان نطاقُ الضرر أوسعَ بمراتب وأشدّ وطأةً، ولعجزت الدعوى الفردية عن استيعابه. وهذا ما يجعل استحداثَ الدعوى الجماعية ضرورةً بنيوية لا ترفًا إجرائيًّا؛ إذ إن اتساعَ رقعة المنصات الإلزامية يعني أن الخطأ الواحد لم يعُد حادثةً فردية بل واقعةً جماعية بطبيعتها.

ويقوم قبولُ دعوى التعويض الإداري - فرديةً كانت أو جماعية - على ثلاثة شروط مستقرة في قضاء ديوان المظالم: الصفةِ بأن يرفعها المتضرر الفعلي من خطأ المنصة، والمصلحةِ بأن يكون للدعوى محلٌ قانوني يستحق الحماية، والميعادِ بأن تُرفع خلال المدة النظامية المقرّرة بعد العلم بالخطأ، مع مراعاة خصوصية حساب الميعاد في الأخطاء الكامنة التي يتأخّر اكتشافُها. وهذه الشروطُ لا تكفي وحدها لمعالجة الأضرار الجماعية ما لم تُستحدَث آليةٌ إجرائية خاصة بها.

ومعالجةُ هذه الثغرة تستلزم استحداثَ آلية «الدعوى الجماعية الإدارية» في نظام المرافعات أمام ديوان المظالم، تُتيح لمجموعة المتضررين ممن يجمعهم خطأٌ تقني واحد صادر عن منصة واحدة رفعَ دعوى واحدة يسري أثرُ الحكم فيها على جميع أفراد المجموعة المتضرِّرة. ويُستأنس في ذلك بما أتاحته المادةُ (82) من اللائحة الأوروبية العامة لحماية البيانات (GDPR) من آليات تعويض جماعي[1]، وبما استقرّ عليه القانونُ المقارن في الدعاوى الجماعية عن الأضرار الرقمية. وهذا الاستحداثُ ضرورةٌ يفرضها اتساعُ رقعة المنصات الإلزامية وتزايدُ احتمال الأضرار واسعة الانتشار، ويُحقِّق العدالةَ الناجزة ويرفع الحرجَ عن المتضررين وعن القضاء معًا.

[1].Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), art. 82

ISSN : 2410-1818

ويمكن أن تقوم آليةُ الدعوى الجماعية الإدارية على أسس إجرائية محدّدة: تعريفِ المجموعة المتضرِّرة بمعيار موضوعي كأن يجمعهم خطأٌ تقني واحد في منصة واحدة خلال مدة معلومة، وتمثيلٍ قانوني لها من أحد المتضررين أو جهة معتمَدة، وسريانِ أثر الحكم على جميع أفرادها مع إتاحة آلية للانسحاب لمن يرغب في دعوى مستقلة، وتوزيعِ التعويض بمعايير عادلة تراعي تفاوت الضرر بين الأفراد. وبهذه الأسس تتحوّل الدعوى الجماعية من فكرة نظرية إلى أداة إجرائية عملية تسدُّ ثغرةً حقيقية في منظومة حماية المستفيد الرقمي.

المطلب الرابع: آليات الحماية الوقائية والنماذج المقارنة

حمايةُ المستفيد لا تكتمل بالتعويض اللاحق وحده، بل تستلزم منظومةً وقائيةً استباقية؛ إذ إن جبر الضرر بعد وقوعه لا يمنع تكرارَه على متضررين آخرين، ولا سيما في المنصات واسعة الانتشار التي قد يتكرّر الخطأُ الواحد فيها على آلاف المستفيدين قبل إصلاحه. ومن ثمّ فإن المعالجةَ الناجعة منظومةٌ مزدوجة الأفق: أفقٌ وقائي استباقي، وأفقٌ علاجي تعويضي، والجمعُ بينهما هو وحده الذي يُحقِّق الحوكمةَ الرقمية الناضجة وحمايةَ المستفيد الحقيقية.

ومن أبرز آليات الأفق الوقائي: إلزامُ الجهات بتقويم الأثر قبل إطلاق المنصة أو تحديثها عملًا بالمادة (22) من نظام حماية البيانات الشخصية[1]، والإشعارِ الفوري للجهة المختصة ولأصحاب البيانات عند تسرُّبها عملًا بالمادة (20)، وإنشاءِ البدائل الإلكترونية وخطط الاستمرارية الوظيفية (Business Continuity Plan) المُختبَرة لضمان استمرار الخدمات الحرجة عند التوقُّف، وتثقيفِ المستفيدين بحقوقهم وكيفية الاستخدام الصحيح وحماية بياناتهم؛ إذ دلَّت الدراساتُ على أن نسبةً كبيرة من الأخطاء تنشأ أو يتفاقم أثرُها بضعف وعي المستفيدين.

ومن المستجدّات الجديرة بالتبنّي فكرةُ «التعويض الوقائي» (Preventive Compensation) التي تطوّرت في القضاء الإداري الأوروبي؛ إذ لا يقتصر الحكمُ على جبر الضرر الواقع، بل يُلزِم الجهةَ باتخاذ تدابير محدّدة لمنع تكرار الواقعة، وهو ما مكّنت منه اللائحةُ العامة لحماية البيانات بمنحها السلطاتِ الإشرافية صلاحيةَ إصدار أوامر إلزامية بتعديل الممارسات التقنية.

وقد عزّزت لائحةُ الاتحاد الأوروبي للذكاء الاصطناعي (EU AI Act) هذا التوجُّهَ بتصنيف الأنظمة إلى فئات بحسب درجة الخطر، وفرضِ التزامات استباقية مشدّدة على الأنظمة عالية المخاطر تشمل تقويمَ المطابقة والرقابةَ البشرية والشفافية؛ وهو نموذجٌ جديرٌ بالاستئناس في المنصات الحكومية الحسّاسة كمنصات الصحة والقضاء والهوية. ويتكامل مع ذلك ما تبنّته أنظمةٌ متقدِّمة من فرض «تقويم الأثر» قبل إطلاق الأنظمة عالية المخاطر، وهو ما يقابله في النظام السعودي إلزامُ المادة (22) من نظام

[1] نظام حماية البيانات الشخصية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) وتاريخ 1443/2/9هـ، المادتان (20) و(22).

ISSN : 2410-1818

حماية البيانات بتقويم الأثر - بما يجعل المنظومةَ السعودية قابلةً للتطوير في هذا الاتجاه دون قطيعة مع أصولها.

ويُكمِّل هذه الآلياتِ بُعدان بشريان: تدريبُ منسوبي الجهات الحكومية تدريبًا مكثّفًا على تشغيل المنصات وتشخيص الأعطال المبكِّرة وإدارة الطوارئ الرقمية والاستجابة للتهديدات السيبرانية، بحيث يُشترط اجتيازُ هذا التدريب للتعيين في المناصب ذات الصلة؛ وتثقيفُ المستفيدين ببرنامج وطني شامل يشمل الإرشادَ الإجرائي لاستخدام المنصات، والتوعيةَ الحقوقية بحقوق المتضرر وآلية المطالبة بالتعويض، والوعيَ الأمني بمخاطر التصيُّد والاحتيال، مع عناية خاصة بالفئات الخاصة ككبار السن وذوي الإعاقة بتوفير قنوات بديلة لخدمتهم. وهذان البُعدان يُقلِّلان من الأخطاء الناشئة عن جهل المستخدم، ويُعزِّزان الوعيَ القانوني الرقمي.

وتتكامل آلياتُ الحماية الوقائية في أربعة مكوِّنات: المكوِّنِ الأول تأسيسُ منظومة حوكمة تقنية في كل جهة تشمل تعيين مسؤول أعلى للأمن السيبراني ومسؤول لحماية البيانات ومجلس حوكمة؛ والمكوِّنِ الثاني دليلُ المعايير التقنية الإلزامية للمنصات، بنسب توافر دنيا لا تقلُّ عن مستوى محدّد وأزمنة استجابة قصوى ومعايير أمان سيبراني؛ والمكوِّنِ الثالث نظامُ التقييم المستمر بمراجعات أمنية دورية وتقارير أداء وفحوص اختراق مستقلة؛ والمكوِّنِ الرابع منظومةُ الإبلاغ الإلزامي عن الحوادث الأمنية بالإبلاغ الفوري للجهة المختصة وإشعار أصحاب البيانات المتضررين والإفصاح العلني عند الحوادث الكبرى.

وعلى صعيد النماذج المقارنة، دلَّت الدراسةُ على أن الأنظمة المتقدّمة - كالأوروبي والسنغافوري والكندي - أصدرت مذكِّرات تنظيمية متخصِّصة تتكامل مع الأنظمة العامة لتؤطِّر مسؤوليةَ الجهات عن أخطاء منصاتها وحمايةَ المستفيدين، بتأسيس منظومة حوكمة تقنية، ودليلٍ للمعايير الإلزامية، ونظامٍ للتقييم المستمر، ومنظومةٍ للإبلاغ الإلزامي عن الحوادث. وهي نماذجُ تكشف حاجةَ المنظومة السعودية - على تطوُّرها التشريعي - إلى وثيقة تنظيمية شاملة موحّدة تجمع بين جبر الضرر والوقاية منه، تحقيقًا لحماية متكاملة للمستفيد في البيئة الرقمية.

والخلاصةُ أن حماية المستفيد الرقمي منظومةٌ ثلاثية متكاملة: تعويضٌ جابر يُصلح الضررَ الواقع بمعايير موضوعية عادلة، وآليةٌ جماعية تستوعب الأضرار واسعة الانتشار، وحمايةٌ وقائية تمنع وقوع الضرر أصلًا وتحول دون تكراره. فمتى اجتمعت هذه العناصرُ الثلاثة تحقَّقت الحوكمةُ الرقمية الناضجة التي توازن بين تسارع التحول الرقمي وصون حقوق المستفيدين؛ ومتى غاب أحدُها اختلّ التوازنُ، فإمّا أن يُترَك المتضرر دون جبر كافٍ، وإمّا أن يتكرّر الضررُ لغياب الوقاية، وإمّا أن يُهدَر حقُّ الجموع لغياب الآلية الجماعية. ومن هنا كانت دعوةُ الدراسة إلى تبنّي هذه العناصر مجتمعةً في تنظيم موحّد.

ISSN : 2410-1818

الخاتمة

عالجت هذه الدراسةُ جبرَ الأضرار الناشئة عن أخطاء المنصات الحكومية الرقمية وحمايةَ المستفيد، موازِنةً بين النظام السعودي والقانونين الفرنسي والمصري، وانتهت إلى نتائج وتوصيات:

أولًا: أهم النتائج

1) أن مسؤولية الإدارة عن أضرار المنصات تقوم على أساسين متكاملين: الخطأ وهو الأصل، والمخاطر ومبدأ المساواة أمام الأعباء العامة وهو الاستثناء الذي يتّسع في البيئة الرقمية ويخفّف عبء الإثبات عن المستفيد.

2) أن التأصيل الشرعي - بنظرية الضمان وقاعدة «الخراج بالضمان» - يجعل مساءلة الجهة عن مخاطر منصاتها امتدادًا لأصل شرعي أصيل لا استيرادًا لنموذج غربي.

3) أن معيار «التوقُّع المشروع لمستوى الخدمة» هو الأنسبُ لضبط الضرر غير العادي في البيئة الرقمية، وأن الإخلال الجوهري بالمعايير التقنية المعلنة قرينةٌ على تجاوز الضرر حدّ الأعباء المعتادة.

4) أن الضرر المعنوي الرقمي أخصُّ الأضرار وأحدثُها، وقد استوعبته المادةُ (4/138) من نظام المعاملات المدنية، ويحتاج تقديرُه إلى منهجية موضوعية متعددة الأبعاد لضمان اتساق الأحكام.

5) أن المنظومة القائمة كافيةٌ لجبر الأضرار الفردية بصورتيها المادية والمعنوية، لكنها قاصرةٌ عن مواجهة الأضرار الجماعية الرقمية الواسعة الانتشار.

6) أن حماية المستفيد لا تكتمل بالتعويض اللاحق وحده، بل تستلزم منظومةً وقائيةً استباقية تجمع بين تقويم الأثر والإشعار والبدائل الإلكترونية والتعويض الوقائي.

ثانيًا: أبرز التوصيات

1) إصدارُ دليل قضائي إرشادي من ديوان المظالم يعتمد معايير موضوعية متدرِّجة لتقدير التعويض عن أخطاء المنصات، تراعي حساسية البيانات وإلزامية المنصة ومدة التوقُّف وعدد المتأثِّرين ودرجة الجسامة.

2) استحداثُ آلية الدعوى الجماعية الإدارية أمام ديوان المظالم لمواجهة الأضرار الرقمية الواسعة الانتشار، استئناسًا بالتجارب المقارنة.

3) تبنِّي منهجية موضوعية خماسية الأبعاد لتقدير الضرر المعنوي الرقمي (الجسامة، والانتشار، والأثر الاجتماعي، والاستمرارية، والإمكانية التخفيفية).

4) تفعيلُ الحماية الوقائية بإلزام الجهات بتقويم الأثر قبل إطلاق المنصات، والإشعار الفوري عند تسرُّب البيانات، وامتلاك خطط استمرارية وبدائل إلكترونية معتمَدة.

ISSN : 2410-1818

5) تبنِّي فكرة «التعويض الوقائي» في القضاء الإداري إلى جانب التعويض الجابر، بإلزام الجهة باتخاذ تدابير تمنع تكرار الخطأ.

6) إصدارُ وثيقة تنظيمية شاملة موحّدة تضبط مسؤولية الجهات عن أخطاء منصاتها وتجمع بين جبر الضرر والوقاية منه، أسوةً بالنماذج المقارنة المتقدّمة.

7) تطويرُ قواعد الإثبات في دعاوى التعويض الرقمي، باعتماد مخالفة المعايير التقنية الإلزامية قرينةً على الخطأ، ونقلِ عبء الإثبات إلى الجهة في الحالات التي تنفرد فيها بالدليل الفني، تيسيرًا على المستفيد العاجز عن الإثبات التقني.

8) إطلاقُ برنامج وطني للتدريب المكثّف لمنسوبي الجهات على تشغيل المنصات، وآخرَ لتثقيف المستفيدين بحقوقهم وكيفية الاستخدام الصحيح وحماية بياناتهم؛ للحدِّ من الأخطاء الناشئة عن جهل المستخدم وتعزيز الوعي القانوني الرقمي.

وخلاصةُ ما انتهت إليه الدراسةُ أن منظومة التعويض السعودية - بجذورها الشرعية ونصوصها الحديثة - تملك من المرونة ما يُمكِّنها من جبر الأضرار الرقمية الفردية جبرًا عادلًا، وأن استكمالَ حماية المستفيد رهنٌ بثلاثة أمور متكاملة: ضبطِ معايير موضوعية لتقدير الضرر ولا سيما المعنوي، واستحداثِ آلية للأضرار الجماعية، وتفعيلِ الحماية الوقائية جنبًا إلى جنب مع التعويض الجابر. وبهذه الأمور الثلاثة تكتمل للمستفيد الرقمي حمايةٌ تُوازِن بين متطلبات التحول الرقمي وصون الحقوق.

والله تعالى أعلم، وصلَّى الله وسلَّم على نبيّنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

ISSN : 2410-1818

قائمة المصادر والمراجع

أولًا: المصادر الشرعية والفقهية

ابن قيم الجوزية، شمس الدين محمد بن أبي بكر، إعلام الموقعين عن رب العالمين، دار الجيل، بيروت، 1973م.

الكاساني، علاء الدين، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، دار الكتب العلمية، بيروت، ط2، 1406هـ.

السيوطي، جلال الدين عبدالرحمن، الأشباه والنظائر، دار الكتب العلمية، بيروت.

ثانيًا: الكتب والمراجع القانونية العربية

بسيوني، عبد الغني عبد الله، النظرية العامة في القانون الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008م.

الحلو، ماجد راغب، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004م.

خليفة، عبد العزيز عبد المنعم، المسؤولية الإدارية: قضاء التعويض، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007م.

رسلان، أنور أحمد، وسيط القضاء الإداري: قضاء التعويض، دار النهضة العربية، القاهرة، 2007م.

الطماوي، سليمان محمد، القضاء الإداري: قضاء التعويض وطرق الطعن في الأحكام، دار الفكر العربي، القاهرة، ط8، 1996م.

عوابدي، عمار، نظرية المسؤولية الإدارية: دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2005م.

العبدلي، ياسر بن محمد، التعويض الإداري في النظام السعودي: دراسة تأصيلية تطبيقية، دار جامعة الملك سعود للنشر، الرياض، 1438هـ.

ثالثًا: الأنظمة واللوائح والأحكام

نظام المعاملات المدنية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/191) وتاريخ 1444/11/29هـ.

نظام ديوان المظالم، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/78) وتاريخ 1428/9/19هـ.

نظام التعاملات الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/18) وتاريخ 1428/3/8هـ.

نظام حماية البيانات الشخصية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) وتاريخ 1443/2/9هـ.

ديوان المظالم، الأحكام أرقام (1605) و(1839) لعام 1440هـ، وما في معناها من أحكام التعويض.

ISSN : 2410-1818

رابعًا: الأبحاث والدوريات

زغزوغة، فاطمة، أحكام المسؤولية الإدارية عن أضرار المعالجة الآلية لمعطيات المرفق الإلكتروني، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد (4)، العدد (3)، 2021م.

خامسًا: المراجع الأجنبية

Chapus (René), Droit administratif général, Montchrestien, Paris, 15e éd., 2001, t.1.

Duguit (Léon), Traité de droit constitutionnel, 3e éd., Fontemoing, Paris, 1928.

Laubadère (André de), Traité de droit administratif, 8e éd., LGDJ, Paris, 1980.

Rivero (Jean) & Waline (Jean), Droit administratif, Dalloz, Paris, 21e éd., 2006.

Vedel (Georges) & Delvolvé (Pierre), Droit administratif, PUF, Paris, 12e éd., 1992, t.1.

Tribunal des Conflits, 8 février 1873, affaire Blanco, Rec., 1er suppl., p. 61.

Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), art. 82.

ISSN : 2410-1818

مجلــة الأندلس للعلوم الإنسانيـة والاجتماعيـة
مجلــة دوليـــة شهـريـــة علميـــة محكمـــة
الترقيـم الدولي الإلكتروني: ISSN:2410- 521X
الترقيـم الدولـي الورقـي :ISSN:2410- 1818
البريد الإلكتروني : journal@andalusuniv.net

المجلــة مفهرســة فــي المواقــع الآتيــة :

العام	2021	2022	2023	2024	2025
معامل أرسيف	0.2692	0.1954	0.3759	0.3068	0.5978
معامل التأثير العربي	1.60	1.73	1.25	1.55	1.59