ظهور التجارة الإلكترونية

دكتور

خالد ممدوح إبراهيم

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

ظهور التجارة الإلكترونية

إن أصل نشأة التجارة الإلكترونية من وراء المحيط الأطلنطي متمثلاً في الولايات المتحدة الأمريكية و انتشرت بعد ذلك في جميع أنحاء العالم ، كما بدأ الإنترنت من أمريكا وانتشر بعد ذلك في جميع أنحاء المعمورة .

وقبل أن نتعرض لظهور التجارة الإلكترونية يجب أن نبين الهدف والفكرة الرئيسية منها **فالهدف من التجارة الإلكترونية** هو " خلق مجتمع المعاملات اللاورقية أي إحلال دعائم إلكترونية محل الدعائم الورقية " ، وهو ما يعني الاستغناء عن التعامل بالمستندات الورقية التقليدية ليحل محلها المستند الإلكتروني بعد أن تكشفت بعض سلبيات العمل بالمستندات الورقية خاصة في ظل ثورة الاتصالات و المعلومات التي يشهدها عالمنا المعاصر ومن هذه السلبيات بطء حركة المستندات الورقية ، واحتمال تأخير إجراءات الجمارك وتعرض البضاعة لخطر الفساد والتلف وأيضاً قابلية محفوظات المستندات الورقية للتضخم وشغلها مزيداً من غرف الحفظ بالإضافة إلي صعوبة تداولها.

وتهدف التجارة الإلكترونية أيضاً إلي تحسين كفاءة العملية التجارية مع خفض التكاليف في توسع الأسواق ، كما تهدف أيضاً إلي توفير المعلومات عن الأسعار والأسواق فهي تعطي للمستهلك مساحة أكبر للاختيار و تخفيض السعر فهي في الواقع سوق عالمي يتم فيه تداول جميع السلع والمنتجات علي شاشة الحاسب الآلي .

أما الفكرة الرئيسية للتجارة الإلكترونية تدور حول تجميع البائعين والمستهلكين في معارض أو مراكز تجارية أو فترينات تجارية افتراضية ، وتنقسم هذه المراكز إلى قسمين القسم الأول يمكن الدخول إليه دون حاجة لإجراءات معينة ولكنه يسمح بالاطلاع والتجول والإبحار فقط من أجل التعرف على السلع والخدمات المعروضة فقط دون الشراء .

القسم الثاني الذي لا يستطيع الدخول إليه إلا بعد اتباع إجراءات معينة تستهدف التحقق من شخصية الزائر وتسجيله والتي تتلخص في أن يذكر رقم البطاقة الائتمانية ، أو

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يستخدم حافظة النقود الإلكترونية ، وذلك بهدف تيسير الوفاء وأن يكون له توقيع إلكتروني ذو شفرة خاصة [١] وذلك بهدف أن يعتمد التصرفات التي يبرمها .

تعريف التجارة الإلكترونية في المنظمات الدولية

أولا : منظمة الأمم المتحدة UN

حين ظهرت فكرة التجارة الإلكترونية في السبعينيات من القرن الماضي وتطورت في النظام الأمريكي اهتمت منظمة الأمم المتحدة United Nations (UN) ممثلة في لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي الاونسترال Uncitral بوضع مشروع قانون للتجارة الإلكترونية وقد تم لها ذلك في السادس عشر من ديسمبر ١٩٩٦ حيث وافقت لجنة الاونسترال على إصدار القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية .[١]

ورغم أن هذا القانون لم يتضمن تعريفاً محدداً للتجارة الإلكترونية ربما فضل ترك هذه المهمة للفقه إلا أن الفقرة الأولى من المادة الثانية من هذا القانون نصت على أنه من وسائل الاتصال التي يتم عن طريقها التجارة الإلكترونية على سبيل المثال لا الحصر بخلاف تبادل البيانات إلكترونياً أيضا البريد الإلكتروني أو التلكس أو الفاكس [٢] ومن ثم فإن التجارة الإلكترونية ليست قاصرة على شبكة الإنترنت فقط بل يمكن أن تتم عن طريق تقنيات أخرى كالتلكس والفاكس ، إذ من الممكن مثلاً أن يتم الإيجاب عن طريق الإنترنت والقبول عن طريق الفاكس .

ومما سبق يتضح أن القانون النموذجي وإن لم يضع تعريفا محدداً للتجارة الإلكترونية إلا أنه عرف الوسائل المستخدمة في إبرام العقود الإلكترونية . [١]

وعقب صدور قانون الاونسترال [٢] النموذجي للتجارة الإلكترونية سارعت العديد من دول العالم إلى إصدار قوانين تنظم المعاملات الإلكترونية مسترشدة في ذلك بأحكام هذا القانون ، وكانت دولة سنغافورة أول دولة في العالم طبقت القانون النموذجي للتجارة

---

(١) – د . محمد نور شحاته ، الوفاء الإلكتروني ، بحث مقدم لمؤتمر التجارة الإلكترونية والمنعقد بالمركز القومي للدراسات القضائية بوزارة العدل خلال الفترة ١٨ / ١٩ مايو ٢٠٠٢ ، ص٣.

(١) – ويتكون القانون النموذجي من سبعة عشر مادة مقسمة إلى جزئين الجزء الأول عن التجارة الإلكترونية عموماً والجزء الثاني عن التجارة الإلكترونية في مجالات محددة .

(٢) – أنظر ما يلي ص ٩٦ .

(١) – د . مدحت عبد الحليم رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠١ ، ص١١ .

(2) -WWW.UNICETRAL.ORG أنظر موقعها على الإنترنت وهو

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإلكترونية حيث أصدرت قانون المعاملات الإلكترونية سنه ١٩٩٨ ثم تلتها بعد ذلك عدة دول منها الولايات المتحدة الأمريكية وإيطاليا سنه ١٩٩٩ وفرنسا ، وتونس ، والصين سنه ٢٠٠٠ ، وايرلندا سنه ٢٠٠١ ، وإمارة دبي ، ودولة البحرين سنه ٢٠٠٢ .

ثانياً: منظمة التجارة العالمية WTO

عرفت منظمة التجارة العالمية[٣] World Trade Organization التجارة الإلكترونية بأنها " عبارة عن عملية إنتاج وترويج وبيع وتوزيع المنتجات من خلال شبكة اتصال " .[٤] ونحن نتفق مع هذا التعريف من جهة أن التجارة الإلكترونية تتم من خلال شبكة اتصالات ولم يقصرها على الإنترنت فقط إذ يمكن أن تتم عقود التجارة الإلكترونية عن طريق المنتيل Minitel مثلا كما في فرنسا [٥] أو Viditelفي هولندا أو Prestel في

إنجلترا أو Bildschirmtext في ألمانيا ، وبدأت الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس "بيل كلينتون" مرحلة الاستفادة من شبكات الاتصال التليفونية وأجهزة استقبال البث التليفزيوني في تقديم نفس هذه الخدمة إلى الجمهور.

ومن هذا التعريف يتضح أن التجارة الإلكترونية تشمل جميع الأنشطة الناشئة عن العلاقات ذات الطابع التجاري سواء كانت تعاقدية أو لم تكن ومنها على سبيل المثال توريد أو تبادل أو بيع السلع ، اتفاق التوزيع ، التمثيل التجاري ، الوكالة بالعمولة . ولكن يعيب هذا التعريف أنه قصر الأنشطة التجارية على المنتجات فقط دون الخدمات

---

(٣) – ومنظمة التجارة العالمية هي أحد المنظمات العالمية التي تهتم بالتجارة الإلكترونية وتعمل على تحرير التجارة العالمية وتضم في عضويتها أكثر من ١٣٠ دولة من دول العالم .

(4)- WWW.WTO.ORG October 2001 – World Trade Organization.

(٥) – وخدمة منيتال تتحقق عن طريق جهاز يحمل ذات الاسم ، وقد شاع استخدامه في فرنسا على نطاق واسع اعتباراً من منتصف ثمانينات القرن الماضي وتتم هذه الخدمة عن طريق جهاز يشبه جهاز الكمبيوتر المنزلي ولكنه صغير الحجم نسبياً ويتكون من شاشة صغيرة ولوحة أزرار تشتمل على الحروف والأرقام مثل تلك الخاصة بالكمبيوتر وهو وسيلة اتصال مرئية تنقل الكتابة على الشاشة دون الصور ، أي أنها وسيلة اتصال بواسطة الكتابة ، ويكفى لاستعماله أن يوصل بخط التليفون ، وقد أخذ مكانة هامة في عالم الاتصالات والمعلومات كما استخدم كوسيلة لإبرام العقود . أنظر– د . أسامة مجاهد استخدام الحاسب الآلي في المجال القضائي ، مجلة القضاة – عدد يناير/ يونيو ١٩٩٠ ص ٦١ وما بعدها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

، ومن ثم لا يدخل في نطاق هذا التعريف الخدمات الاستشارية مثلاً أو منح التراخيص أو الخدمات المصرفية .

ثالثاً : منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فقد عرفت التجارة الإلكترونية في تقرير نشرته [1] بأن التجارة الإلكترونية هي بصفة عامة " جميع أنواع الصفقات التجارية التي تعقد سواء ين الإدارات أو بين الأفراد والتي تتم عن طريق المعالجة الإلكترونية للبيانات سواء كانت تلك البيانات مقروءة أو أصوات أو صورة مرئية .

كما بين هذا التقرير أن التجارة الإلكترونية سوف تسيطر على كافة الأنشطة التجارية سواء العقود التجارية أو المفاوضات التجارية أو اتفاقات التمويل ، وأن بعض عناصر التجارة الإلكترونية قد لأتكون صفقات تجارية كما في حالة الإعلان وتقديم المعلومات عن السلع والخدمات وقد تكون صفقات تجارية كما في حالة العقود التجارية على السلع والخدمات .

ولم يكتف هذا التقرير بتعريف التجارة الإلكترونية بل تعرض لأهم المشاكل الهامة المترتبة عليها هي البنية الأساسية للاتصالات الرقمية والخدمات والضرائب وحماية المستهلك والخصوصية عبر الشبكة الدولية ،هذا بالإضافة إلي المشاكل الأخرى المتعلقة بحماية الموقع واسمه وعنوانه على الشبكة العالمية وحقوق الملكية الفكرية والقانون الواجب التطبيق على التعاملات القانونية التي تتم وخصوصاً إذا أخذنا في الاعتبار الطابع الدولي لمثل هذه المعاملات وكذلك تحديد المحكمة المختصة بنظر المشاكل المترتبة على تنفيذ العقود الإلكترونية وتفسيرها ومنازعات تطبيقها .

رابعاً: منتدى التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادي (APEC)

عرف منتدى التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادي[1] التجارة الإلكترونية بأنها " أي شكل من أشكال الصفقات التجارية والخدمات التي يتعامل فيها الأطراف بطريقة إلكترونية سواء تمت بين شخص وشخص آخر أو بين شخص وكمبيوتر أو بين كمبيوتر وكمبيوتر". ونلاحظ على هذا التعريف أنه بين عدة نقاط هامة ، منها أن عقود

---

(1) - Report of electronic Commerce Opportunities and Challenges for Government, 1998, p20.

(1) - The Co - Chairs of the Asia Pacific Economic Cooperation – APEC.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التجارة الإلكترونية قد تكون عقود بيع إلكترونية كشراء البضائع وتذاكر الطيران ومواد السوبر ماركت أو عقود خدمات إلكترونية كعقود شراء برامج الكمبيوتر .

كما أبرز هذا التعريف فكرة الوكيل الإلكتروني حيث بين أن التعاقد الإلكتروني يجوز أن يكون بين شخص وكمبيوتر أو بين كمبيوتر وكمبيوتر على نحو ما سنبين فيما بعد بشأن الوكيل الإلكتروني ومسئوليته القانونية .

خامساً : الاتحاد الأوربي European Union

عرف الاتحاد الأوربي التجارة الإلكترونية بأنها " كل الأنشطة التي تتم بوسائل إلكترونية سواء تمت بين المشروعات التجارية والمستهلكين أو بين كل منهما على حده وبين الإدارات الحكومية " .[٢] ووفقا لهذا التعريف تشمل التجارة الإلكترونية أوامر الطلب الإلكترونية للبضائع والخدمات والتي يمكن توصيلها بالطرق المعتادة كالبريد أو مندوب

الشركات – التجارة الإلكترونية غير المباشرة – أو بطرق التسليم المعنوية للمنتجات والخدمات – التجارة الإلكترونية المباشرة – كبرامج الكمبيوتر والمجلات الإلكترونية وخدمات التسلية وخدمات المعلومات والتحويل الإلكتروني للأموال وسندات الشحن الإلكترونية والأسهم المالية الإلكترونية والمزادات التجارية والتصميمات الهندسية ، إذن فالتسليم في التجارة الإلكترونية يتم ماديا ولا يمنع من أن يكون التسليم معنويا .

خصائص التجارة الإلكترونية

تتميز التجارة الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تختلف فيها وتتميز عن التجارة التقليدية حيث تتميز التجارة الإلكترونية بسرعة وسهولة الاتصالات وإمكانية إبرام الصفقات التجارية الإلكترونية بين الأطراف المتعددة في مجالات التجارة والخدمات والمعاملات المالية والنقدية مما يوفر الوقت والتكلفة ، كما تسهل الحصول على المعلومات اللازمة للوصول إلى الأسواق وتعتمد التجارة الإلكترونية وبشكل أساسي على شبكات الاتصالات والمعلومات والتي من أهمها الإنترنت ، ويمكن أن نحدد ست خصائص رئيسية مميزة لها وهي على النحو التالي :

---

(2) - Ravi Kalakota & Andrew B. Whinston, Frontiers of Electronic Commerce, Addison Wesley Publishing, 1996, p 225.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١ – اختفاء الوثائق الورقية في المعاملات التجارية

تتميز المعاملات التجارية الإلكترونية بعدم وجود أية وثائق ورقية متبادلة في إجراء المعاملات ، إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي المعاملات تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق ، وهو ما يتفق مع الغرض من التجارة الإلكترونية وهو خلق مجتمع المعاملات اللاورقية ، وبالتالي سوف تحل الدعائم الإلكترونية محل الدعائم الورقية وهكذا تصبح الرسالة الإلكترونية هي السند القانوني الوحيد المتاح لكلا الطرفين في حالة نشوء أي نزاع بينهما ، وهو ما يثير موضوع أدلة الإثبات الإلكترونية وأثرها كعائق أمام نمو التجارة الإلكترونية .[1]

٢ – عدم إمكانية تحديد هوية المتعاقدين

تتيح شبكة الإنترنت للمنشآت التجارية إدارة معاملاتها التجارية بكفاءة من أي مكان في العالم ، ذلك أن مقر المعلومات الخاص بالشركة يمكن أن يتواجد في أي مكان دون أن

يؤثر ذلك على الأداء ، ولكن قد يترتب على هذا الانفصال المكاني بين أطراف التعاملات التجارية الإلكترونية عدم معرفتهم بكافة المعلومات الأساسية عن بعضهم البعض كما هو الحال في التعاملات التجارية التقليدية ، حيث لا يعرف أي منهما درجة يسار الآخر وعما إذا كان موسر أم معسر وعما إذا بلغ سن الرشد أم ناقص الأهلية .

٣ – تسليم المنتجات إلكترونيا

أتاحت شبكة الإنترنت إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونياً أي التسليم المعنوي للمنتجات ، مثل برامج الحاسب ، التسجيلات الموسيقية ، أفلام الفيديو ، الكتب ، الأبحاث والتقارير الإلكترونية ، إلى جانب بعض الخدمات مثل الاستشارات الطبية أو الهندسية وهو ما يخلق تحدياً أمام السلطات المختصة حيث لا يوجد حتى الآن آليات متفق عليها لإخضاع المنتجات الرقمية للجمارك أو الضرائب إذ قد يستغل البائعون ذلك

---

[1]- Toh See Kiat, paperless International Trade: Law of Telematic Data Interchange Butterworths Singapore, 1992, p5.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

للتهرب من سداد الجمارك والضرائب بعدم تسجيل هذه التعاملات في الدفاتر المحاسبية الرسمية .[1]

٤ – غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة

تدور المساومات والمفاوضات بين طرفي التعاقد في مجلس التعاقد للاتفاق على تفاصيل العقد المراد إبرامه بينهما ، وقد يحتاج إبرام العقد جلسة واحدة أو عدة جلسات لحين الاتفاق على شروط وتفاصيل العقد ، أما في عقود التجارة الإلكترونية فلا يكون هناك مجلس للعقد بالمعنى التقليدي ، فقد يكون البائع في مكان والمشترى قد يبعد عنه بآلاف الأميال ،وقد يختلف التوقيت الزمني أيضاً بين مكاني البائع والمشترى .

وقد يغيب العنصر البشرى تماماً وتقوم أجهزة الكمبيوتر بالتراسل فيما بينها وهو ما يعرف بالتعاقد بالوكيل الإلكتروني وهو ما دفع البعض إلى القول أن التجارة الإلكترونية لها تأثير سلبي على العلاقات الاجتماعية بين الأفراد نتيجة غياب العلاقات الحميمة بين المتعاقدين ، حيث يستطيع كل شخص الحصول على احتياجاته الضرورية من مأكل وملبس وغيرها عن طريق الإنترنت ودون الخروج حتى من منزله .[1]

٥ – وجود الوسيط الإلكتروني

والوسيط الإلكتروني بين طرفي التعاقد هو جهاز الكمبيوتر والمتصل بشبكة الاتصالات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة إلكترونياً لكل من الطرفين المتعاقدين في ذات اللحظة رغم انفصالهم مكانياً ، وعادة ما تصل الرسالة الإلكترونية في ذات اللحظة إلى الطرف الآخر ، إلا إذا قد حدث عطل في الشبكة أو انهيار لها فقد لا تصل الرسالة أو تصل مغلوطة أو غير مقروءة ، وهنا قد تثور مسئولية مقدم خدمة الإنترنت عن عدم وصول الرسالة أو وصولها متأخرة أو وصولها في الميعاد ولكن يوجد بها غلط أو تحريف.

---

(١) – رأفت رضوان ، رشا مصطفى ، الضرائب في الأعمال الإلكترونية ، بحث مقدم إلى المعهد العربي للتخطيط بالكويت ، ورشة عمل حول تقييم سياسات الضرائب في الأقطار العربية ، والمقام بالكويت خلال الفترة من ١١– ١٢ أبريل ٢٠٠٠ ص ٧ .

(١) – د . سمير برهان إبرام العقد في التجارة الإلكترونية ، بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية للتجارة الإلكترونية – والمنعقد بالقاهرة خلال الفترة ١٢/١٣ يناير ٢٠٠٢ .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٦ – السرعة في إنجاز الصفقات التجارية

تساهم التجارة الإلكترونية بشكل فعال في إتمام العمليات التجارية بين الطرفين على وجه السرعة إذ تتم الصفقات التجارية دون حاجة لانتقال الطرفين والتقائهما في مكان معين وفى ذلك توفير للوقت والجهد والمال .

٧ – التفاعل الجماعي بين عدة أطراف

التفاعل الجماعي بمعني أنه يستطيع أحد أطراف المعاملة إرسال رسالة إلكترونية إلي عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت و دون الحاجة لإعادة إرسالها في كل مرة وفي هذا المجال توفر شبكة الإنترنت إمكانيات بلا حدود للتفاعل الجمعي بين فرد ومجموعة وهو شيء غير مسبوق في أي أداة تفاعلية سابقة .

أشكال التجارة الإلكترونية

إن التجارة الإلكترونية يمكن أن ينظر إليها على أنها مفهوم متعدد الأبعاد ويمكن أن تتم من خلال ستة أشكال ولعل أهمهما التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ووحدة أعمال والتجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ومستهلك [١] نتناولها على النحو التالي :

١- التجارة الإلكترونية بين منشأة تجارية ومنشأة تجارية (Business To Business)ويرمز لها بالرمز (B2B) ويقصد بهذا النوع أن تتم المعاملات التجارية بين المنشآت التجارية بعضها وبعض ، باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهذا الشكل هو أكثر أنواع التجارة الإلكترونية شيوعاً في الوقت الحالي سواء داخل الدولة أو بين الدول وبعضها ويستخدم بهدف خفض التكاليف وزيادة الكفاءة للعملية التجارية وتحقيق معدل أعلى من الأرباح .[٢]

٢- التجارة الإلكترونية بين منشأة تجارية ومستهلك (Business To Customer) ويرمز لها بالرمز (B2C) وهذا الشكل أنتشر بشكل كبير ويستخدم من قبل العميل لشراء المنتجات والخدمات عن طريق الوب Web حيث أصبح هناك ما يسمى المراكز التجارية على الإنترنت (Shopping Malls) أو المراكز الافتراضية (Virtual

---

(1) - E- Commerce strategic - Charles Trepper - Microsoft 2002 ,p9.

(2) – Toh See Kiat , paperless International Trade , Law Of Telematic Data International , Butterworths, Singapore, 1992, p3.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Malls) وهى تقدم كافة أنواع السلع والخدمات ، ويستخدم هذا الشكل من قبل المنشأة التجارية للوصول إلى أسواق جديدة .

٣ – التجارة الإلكترونية بين منشأة تجارية والإدارة الحكومية (Business To Administration) وهى تغطى جميع التعاملات التي تتم بين وحدات الأعمال والإدارات الحكومية مثال ذلك : ما تقوم به الولايات المتحدة الأمريكية وكندا من عرض الإجراءات واللوائح ونماذج المعاملات على الإنترنت بحيث تستطيع الشركات أن تطلع عليها بطريقة إلكترونية وأن تقوم بأجراء المعاملة إلكترونياً دون حاجة للتعامل مع مكتب حكومي .

٤ – التجارة الإلكترونية بين المستهلكين والإدارة الحكومية (Administration To Customer) بدأ هذا الشكل في الانتشار في الآونة الأخيرة في كثير من الدول ومثال ذلك دفع الضرائب إلكترونيا كما في ماليزيا .[١]

٥ – التجارة الإلكترونية من مستهلك إلى مستهلك (Customer To Customer) وهو ما يعبر عنه (C2C) وقد ظهر هذا الشكل مع ذيوع استخدام الإنترنت وظهور التقنيات الحديثة الخاصة بشبكة الإنترنت والنوع الرئيسي لهذا الشكل هو المعاملات بين المستهلكين عن طريق الرف الإلكتروني Electronic Bay[٢] حيث يقوم المستهلك بتقديم البضائع إلى المزاد فيستطيع المستهلكون الآخرون أن يزايدوا على الثمن .

ويقوم الرف الإلكتروني بالخدمة كوسيط حيث يجعل من الممكن للعملاء أن يضعوا بضائعهم للبيع على الموقع الإلكتروني الخاص بالرف الإلكتروني (E Bay) وهذا الشكل يهدد التجارة الإلكترونية التي تتم بين وحدة الأعمال والمستهلك .

٦– يرى جانب من الفقه الأمريكي أن هناك شكلاً سادساً للتجارة الإلكترونية وهو التجارة الإلكترونية البينية داخل المنظمة الواحدة Intra-–commerce organizational-e ويشمل ذلك المنظمات العالمية التي تستخدم تكنولوجيا الإلكترونيات للاتصال بين فروعها أو أقسامها أو الشركات التابعة لها .

---

(١) – رأفت رضوان ، المرجع السابق ، ص ٣٢ وما بعدها .

[2]- Margaret Eldridge, Security & Privacy for E - Business , Published by John Wiley Canada , 2001 , p8.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com