حق المستهلك الالكتروني في العدول بين الواقع والمأمول

The right of the electronic consumer to retract between reality and expectations.

ط.د. صفيح عبدالله[1]، د. بن جديد فتحي[2]

[1] المركز الجامعي أحمد زبانة غليزان، مخبر التشريعات الدولية للبحار واثرها على المنظومة القانونية البحرية في الجزائر، abdellah.soffih@cu-relizane.dz

[2] المركز الجامعي نور البشير البيض، malakfethi08@yahoo.fr

تاريخ الإرسال:2020/04/13 ***تاريخ القبول:2020/05/14*** ***تاريخ النشر:2021/11/30***

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الإطار القانوني لحق العدول كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية، سواء من خلال التشريع الجزائري أو من خلال التشريعات المقارنة، هذا الحق الذي أوجدته الضرورة، بإكساب تشريعات التجارة الإلكترونية حق للمستهلك الإلكتروني في العدول عن التعاقد، بغية تحقيق التوازن العقدي من خلال إعطائه مهلة للتفكير، وبهذا أصبح الحق في التراجع من أهم الحقوق التي صاحبت عقود التجارة الإلكترونية.

كلمات مفتاحية: الحق في العدول، التجارة الإلكترونية، المستهلك الإلكتروني، المورد الإلكتروني، التعاقد.

Abstract:

This study aims to define the legal framework for the right of to retract as a mechanism to protect the electronic consumer in electronic commerce contracts, whether through Algerian legislation or through comparative legislation, this right created by necessity, by giving

electronic commerce legislation a right for the electronic consumer to retract for contracting, in order to achieve balance by giving him time to think, and thus the right to retract has become one of the most important rights that accompanied e-commerce contracts.

Keywords: *right to retract; e-commerce; electronic consumer; electronic supplier; contracting.*

1- **المؤلف المرسل:** صفيح عبدالله، الإيميل: abdellah.soffih@cu-relizane.dz

مقدمة:

للتطور السريع في مجال المعلوماتية وَقع على مختلف مجالات الحياة، لا سيما بعد توسع شبكت الانترنت التي مكنت الأشخاص من التواصل عن بعد وإبرام عقود تجارية دون حضورهم الفيزيولوجي، فالعقد الذي يبرم على شبكة الانترنت يعد عقدا ملزما لجانبين، يُرتب إلتزامات في ذمة المتعاقدين لاسيما الالتزام بالتسليم بالنسبة للمورد والالتزام بدفع الثمن بالنسبة للمستهلك، والمُميز في التجارة الإلكترونية أنها توفر فرص أكبر لعرض السلع والخدمات.

بما أن المستهلك الإلكتروني ليس له قبل إبرام العقد إمكانية مُعاينة ما تم التعاقد عليه أو التحقق من خصائصه، فيُفترض منطقيا منحه إمكانية العدول عن هذا العقد، وهو ما اهتمت به مختلف التشريعات الحديثة، وسُمي بحق المستهلك الإلكتروني في العدول وإن كان هذا الحق يمثل في الواقع استثناء على مبدأ القوة الملزمة للعقد وذلك لاعتبارات عدة، أهمها المركز الضعيف للمستهلك الإلكتروني في العلاقة التعاقدية، وبناءا على ذلك ونظرا لأهمية الموضوع فإنه يتعين طرح السؤال الأتي: **ما مدى إمكانية المستهلك الإلكتروني في ممارسة حقه في العدول؟**

للإجابة على هذا السؤال ارتأينا أن نتطرق إلى نقطتين هامتين، سنتطرق في النقطة الأول إلى مفهوم حق المستهلك الإلكتروني في العدول في مختلف التشريعات المقارنة، أما النقطة الثانية سنتحدث عن الضوابط القانونية لممارسة المستهلك الإلكتروني لحقه في العدول لاسيما فيما يتعلق بتحديد نطاق وشروط استعمال هذا الحق وكذا الآثار المترتبة عليه.

1. مفهوم حق المستهلك الالكتروني في العدول

لقد نصت مختلف التشريعات عن حق المستهلك الإلكتروني في العدول لاسيما التوجيه الأوروبي رقم 97-07 المتعلق بحماية المستهلك، وكذا القانون الاستهلاك الفرنسي، هذا وقد اختلف الفقه حول الطبيعة القانونية للحق في العدول، فهناك من يرى أنه حق شخصي وهناك من يرى أنه حق عيني والبعض يرى أنه رخصة والبعض الأخر يرى بأنه حق إرادي.

1.1. تحديد معنى حق المستهلك الإلكتروني في العدول:

في هذا الصدد سنتحدث عن تعريف حق المستهلك في العدول في التشريعات الغربية وكذا في التشريع الجزائري وإن كان المشرع لم يعرف لنا هذا الحق، وفضلا عن ذلك سنميز بين هذا الحق وعما يشابهه كالعربون والبيع بالتجربة.

1.1.1.تعريف حق العدول:

أ) حق العدول في التشريعات الغربية: نصت معظم التشريعات المقارنة على حق المستهلك في العدول، فقد عالج التوجيه الأوروبي رقم 97-07 المتعلق بحماية المستهلك في التعاقد عن بعد، الحق في العدول ضمن مادته السادسة والتي نصت على أنه: "يملك المستهلك في كل عقد عن بعد مدة سبعة أيام عمل على الأقل للرجوع أو العدول دون جزاءات، ودون بيان السبب والمصاريف الوحيدة التي يمكن أن يتحملها المستهلك لممارسة الحق في العدول هي المصاريف المباشرة لرد البضائع"[1].

هذا وقد تطرق القانون الفرنسي إلى حق المستهلك في العدول، حيث يستخلص مفهوم هذا الحق في العبارة الشهيرة "راض أو معوض"، وقد نصت على هذا الحق المادة 121-21 من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 2014/344 والتي جاء فيها يملك المستهلك مدة أربعة عشر يوما لممارسة حقه في العدول، وأضاف في المادة 121-21-1 أنه يمكن تمديد فترة الحق في الرجوع إلى اثنتي عشر شهرا إذا لم تقدم المعلومات المنصوص عليها في المادة 121-17 من نفس القانون، وبمجرد تقديم المعلومات إلى المستهلك تنتهي هذه الفترة،ويتم احتساب مدة الأربعة عشر يوما من اليوم الذي يتلقى فيه المستهلك المعلومات، وهذا ما نصت عليه المادة 222-7[2].

ب) حق العدول في التشريع الجزائري: لم يتطرق المشرع الجزائري في القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش إلى حق المستهلك في العدول، فلم يتماشى مع ما سارت إليه مختلف التشريعات الأخرى، ولكن تدارك ذلك بمعالجته في القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في نصوص المواد 11 فقرة 14 و22 و23 فربط هذا الحق بعدم احترام أجال التسليم، في حالة عدم احترام المورد الإلكتروني لأجال التسليم، يمكن للمستهلك الالكتروني إعادة إرسال المنتوج على حالته في اجل أقصاه أربعة أيام عمل من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر، كما تطرق اليه في المادة 23 والتي ورد في نصها: "يجب على المستهلك الالكتروني اعادة ارسال السلعة في غلافها الاصلي خلال مدة اقصاها أربعة ايام عمل من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، مع الاشارة الى سبب الرفض، وتكون تكاليف اعادة الارسال على عاتق المورد الالكتروني..."[3].

أورد المشرع الجزائري مصطلح "إرجاع الثمن" في نص المادة 13 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الواردة ضمن الفصل الرابع المعنون بإلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع، وتتعلق بحق المستهلك

بالضمان، إذ تنص على أنه "يجب على المتدخل خلال فترة الضمان المحدد في حالة ظهور عيب استبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته"، هذه المادة خلقت لبس بين الحق في العدول والحق في الضمان.

مما سبق يتبن أن المشرع لم ينص صراحة على الحق في العدول بصفته مستقلا يمارسه المستهلك في مدة محددة من دون أي مبرر كوجود عيب، بخلاف التشريعات المقارنة لاسيما التوجيه الأوروبي والقانون الفرنسي اللذان جعلا من حق العدول حقا مستقلا ومتميزا عن القواعد العامة التي فشلت في حماية رضاء المستهلك، وعليه فالمشرع الجزائري جعل الحق في العدول هو ذاته الحق في ضمان العيوب الخفية بل هناك من أثار أنه من الحق في ضمان العيوب الخفية هو حق المستهلك في استرجاع ما دفعه أو استبدال المنتوج خلال مدة أقلها 06 أشهر في حالة ظهور العيب، هذا وقد أورد المادة 04 أعلاه عبارة "ومنحهم مدة كافية لفحص العقد وإبرامه" إذ يعني ذلك أن المستهلك له الحق في مهلة للتفكير والتروي حتى يتسنى له العدول عن العقد، غير ان الغالب يرون أن المشرع الجزائري لم يقصد منح مهلة للعدول عن العقد وإنما يقد مهلة للتفكير والتأكد من شروط العقد النموذجي الذي يحرره المتدخل بصفة منفردة قبل التوقيع عليه ويبقى المتدخل ملتزما بإيجابه خلال تلك المدة.

ومنه فالمهلة ضمان لعدم تسرع المستهلك في إصدار قبول على نحو يضر بمصالحه ويأتي دور الحق في العدول بعد إبرام العقد حتى لا يجبر المستهلك على الاستمرار في العقد إلا برضائه[4]، وبالتالي يتضح أن قانون حماية المستهلك وقمع الغش لم يقرر الحق في العدول للمستهلك على الرغم من حاجته في العقود الإلكترونية.

هذا وقد عرف بعض الفقه حق المستهلك في العدول على أنه منح المستهلك الحق في إرجاع السلعة أو رفض الخدمة خلال مهلة معينة من استلام السلعة أو إبرام العقد بالنسبة للخدمة دون إبداء أي مبررات[5]، وفريق أخر من

الفقه عرفه على حق المستهلك بإعادة النظر في العقد الذي أبرمه والعدول عنه خلال مدة محددة تختلف باختلاف محل العقد[6]، والجدير بالذكر أن الشريعة الإسلامية كانت السباقة في إيراد مثل هذا الحق من خلال خيار الرؤية وخيار الشرط والمجلس[7]، ونظرا لتعدد التعاريف المتعلقة بحق المستهلك الإلكتروني في العدول، فإنه يمكن استخلاص جملة من الخصائص ندرجها في الأتي:

- حق العدول تحكمه قواعد آمرة، أي حق العدول تنظمه قواعد حماية المستهلك التي تعد من قبيل القواعد المتعلقة بالنظام العام ذلك أنه لا يمكن الاتفاق على مخالفتها بموجب اتفاق خاص بين المتعاقدين.
- حق العدول هو حق تقديري ومؤقت ذلك انه ينفرد به المستهلك دون المتدخل سواء أكان بمبرر أو بدون مبرر حسب القانون المعمول به[8].

1.1.2.تميز حق العدول عما يشابهه:

في هذا الصدد نميز بين الحق في العدول والبيع في العربون، وفضلا عن ذلك سنميز بين حق العدول والبيع بالتجربة.

أ) حق العدول والبيع بالعربون: العربون مقدار من المال يدفعه أحد المتعاقدين إلى الأخر وقت إبرام العقد وذلك للدلالة على تأكيد إبرام العقد، فإذا إتفق المتعاقدين على أن العربون جزاء للعدول على العقد كان لكل منهما الحق في العدول، فإن عدل من دفعه خسره وإن عدل من قبضه فيرده وبمثله.

ومنه فالبيع بالعربون يختلف عن الحق في العدول من حيث الغرض، فحق العدول يهدف إلى حماية المستهلك مجانا دون دفع أي مقابل على عكس البيع بالعربون، كما أنه الشخص المستفيد من الحق في العدول هو المستهلك فقط في حين البيع بالعربون يحق العدول للمتعاقدين معا[9].

ب) حق العدول والبيع بالتجربة: إن بعض الفقه يرون أن الحق في العدول هو ذاته البيع بالتجربة المنصوص عليها في المادة 355 من القانون المدني الجزائري[10]، وكذا القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك[11]، حيث

يجوز للمشترى تجربة المبيع للتأكد من ملائمته لحاجاته الشخصية بحيث يكون قرار الرفض أو القبول من حق المشتري وحده نتيجة تجربيه للمبيع.

ولكن رغم التشابه بين الحق في العدول والبيع بالتجربة إلا أنهما يختلفان في عدة نقاط، فحق الخيار هو حق مطلق للمستهلك دون أي قيد مرتبط بمشيئته، أما البيع بالتجربة فالقبول أو الرفض مرتبط بنتائج التجربة، وفضلا عن ذلك فإن الغاية من الحق في العدول هو حماية المستهلك من تسرعه في إبرام العقد أما الحق في التجربة فالهدف منه تمكين المشتري من التأكد من مدى ملائمة المبيع لغرض الشراء[12] هذا ويقتصر نطاق البيع بالتجربة على عقد البيع فقط في حين يشتمل الحق في العدول كل العقود الإلكترونية كأصل عام.

ج) حق العدول والبطلان: يمكن أن يشترك العدول عن الغقد والبطلان في الأثر الذي يترتب عليهما، وهو زوال العقد منذ لحظة ابرامه، واعتبار العقد كأن لم يكن، وعلى الرغم من وجود هذا القاسم المشترك بينهما، إلا أنهما حقان يختلفان، فحق البطلان جزاء يترتب على ما لحق بالعقد من إخلال بأحد أركان تكوينه ويمنع بذلك الاثار المترتبة عنه، وفي مقابل ذلك حق العدول عن التعاقد يلحق بعقد صحيح نافذ، لكن المشرع يعطي للمستهلك حقا في الرجوع عن العقد خلال مدة زمنية بعد نشوئه.

كما يشبه كثيرا حق العدول في مفهومه البطلان النسبي إذ أن العقد القابل للإبطال عقد هو عقد قائم ومنتج لاثاره، غير أنه يكون نتيجة مباشرة لعدم صحة ركن الرضا، فيمكن لمن تقرر لصالحه طلب الإبطال أن ينقضه خلال مدة معينة، وهذا وجه الشبه بين البطلان النسبي والحق في العدول، فكلاهما يعطي الحق للمتعاقد أن يستمر في العقد ويبقي عليه أو إنهائه وإزالته، وبالرغم من التقاء هذا الحقين في تقرير مصير العقد إلا أنهما يختلفان في أن القابلية في إبطال العقد لا تمنع من إنتاج العقد لأثاره في حين أن حق العدول يمنع العقد من انتاج اثاره حتى تنتهي مدة ممارسته[13].

1.2. الطبيعة القانونية لحق المستهلك الإلكتروني في العدول:

لقد اختلف الفقه حول طبيعة حق المستهلك الإلكتروني في العدول، فهناك من يرى أنه حق شخصي وبعض يرى أنه حق عيني، وهناك من يرى أنه رخصة والبعض يري أنه حق إرادي.

1.2.1.حق العدول بين الطبيعة الشخصية والعينية:

يرى فريق من الفقه أن حق المستهلك الإلكتروني في العدول حق شخصي تأسيسا على أن العلاقة بين الدائن والمدين التي تميز الحق الشخصي هي متوفرة في حق العدول،فالحق الشخصي سلطة للدائن اتجاه مدينه بمقتضاها يمكن للدائن من أن يطالب مدينه بأن ينقل حقا عينيا أو يقوم بعمل أو يمتنع عن عمل، كما أن الدائنفي الحق الشخصي ويتعامل مع المدين ويمارس حقه في مواجهته مباشرة، غير أن هذا الرأي قد انتقد من وجهة أن من تقرر حق العدول لمصلحته لا يملك السلطات التي تثبت للدائن اتجاه المدين في الحق الشخصي، حيث أن المستهلك الذي يثبت له خيار الرجوع لا يملك أي سلطة في مواجهة المحترف ولا يستطيع أن يطالبه بأي دور إيجابي أو سلبي[14].

وفريق ثاني من الفقه يرى أنه حق عيني يخول لصاحبه سلطة على شيء، يخضع بمقتضاها هذا الشيء لصاحب الحق يمكنه من التمتع به، والاحتجاج به على الكافة، وهذا تأسيسا على أن هذا الخيار يقع على عين معينة ويمنح المستهلك سلطة التحلل من العقد على نحو يشكل سلطة مباشرة على الشيء محل العقد ونرى بأن حالة الرجوع (العدول) عبر الانترنت تختلف لأن العلاقة لا تكون مباشرة بين الدائن والمدين.

حيث أن المستهلك الإلكتروني يمكن له بإرادته المنفردة من إنهاء العقد، دون أن يحتاج تدخل المورد الإلكتروني الذي تعاقد معه، والحق في العدول في هذه الحالة يمنح المستهلك الإلكتروني سلطة فسخ العقد الذي أبرمه، ولا يخول له أي سلطة على الشيئ[15].

1.2.2.حق العدول بين الطبيعة الإرادية والرخصة:

يرى فريق من الفقه يرى بأن العدول عن العقد هو رخصة، أي مكنة واقعية لاستعمال حرية من الحريات العامة، أي أنها تأتي بمعنى الإباحة، فمعلوم أن كل مباح ممكن قانونا فلكل شخص التعاقد والتملك، فالرخصة هي وسيلة قانونية يستطيع الشخص بها أن يحدث أثار قانونية.

ولكن انتقد هذا الرأي بحجة أن العدول لا يمكن اعتباره رخصة، على الرغم من أن من تقرر له يستطيع إحداث أثار قانونية، إذ من بين تلك الآثار أيضا أنه بحق العدول ينشأ التزام على عاتق الطرف المقابل وهو الامتثال للقرار الذي اتخذه المستهلك بالعدول، والخضوع للآثار المترتبة عليها وهذا لا يوجد في الرخص[16].

هذا ويرى بعض الفقه أن حق المستهلك الإلكتروني في العدول هو حق إرادي يمكن المستهلك من التحكم في مصير العقد، ويجد أساسه في النصوص التشريعية التي تنص على وجوبه، ويشكل ضمانا للمستهلك في حالة عدم حصوله على منتوجات مطابقة لحاجاته، نظرا لاقتنائها عن بعد دون إمكانية معاينتها من جهة، ومن جهة أخرى فإنه غالبا ما يتسرع المستهلك في اقتناء المنتوج من خلال العقود النموذجية التي يفرضها عليه المحترف الإلكتروني[17].

وبالتالي يتبين أن الحق في العدول هو مكنة تشريعية أو اتفاقية تتيح للمستهلك خلال مدة معينة الرجوع عن العقد دون إبداء مبرر شريطة تحمل نفقات رد المبيع[18] فحق العدول هو ألية كرسها قانون حماية المستهلك بنصوص مستقلة بذاتها يستعملها بإرادته المنفردة قصد حمايته من القرارات المتسرعة الناجمة عن ملابسات وخصوصيات التعاقد الإلكتروني هذا بالنسبة للتشريعات التي تبنت الحق في العدول كآلية جديدة لحماية المستهلك.

2. الضوابط القانونية لممارسة المستهلك الإلكتروني لحقه في العدول

إن معظم التشريعات عند نصها على الحق في العدول لم تجعل منه حقا مطلقا بل خاضعا لشروط معينة، وقد اتفقت هذه التشريعات وفي أغلبها على نفس الشروط تقريبا،والهدف من ممارسة الحق في الرجوع هو التأكد من تحقق رضا المستهلك، الأمر الذي يتطلب إطلاق إرادة التعبير في الرجوع عن التعاقد من أي قيد من قيود الاتفاق، فالواجب إذن يحتم أن لا تخضع ممارسة هذا الحق لإجراءات خاصة[19]،وخيار الرجوع في التعاقد إذا تقرر فلا يخضع من حيث الأصل لشروط أو إجراءات خاصة،ويلغي مجرد تعبير المتعاقد الذي تقرر له هذا الخيار عن اختياره الرجوع في تعاقده خلال المهلة المحددة لذلك[20]،ولكن يبقى حق المستهلك في العدول ليس مطلقا.

2.1 نطاق ممارسة حق العدول:

يمثل إعطاء أحد المتعاقدين الحق في العدول عن العقد خطورة كبيرة بما يشكله ذلك من انتهاك لمبدأ القوة الملزمة للعقد، ولذلك كان لابد من تحديد نطاق الحق في العدول تحديدا دقيقا، لضمان إعماله في الاطار الذي حدده المشرع وغدم مجاوزة ذلك النطاق وإلا ترتبت نتائج خطيرة تزعزع الثقة بالتعاقد[21].

2.1.1 نطاق ممارسة حق العدول في التشريعات الغربية:

لقد نص التوجيه الأوروبي رقم97-07 المتعلق بحماية المستهلكين في التعاقد عن بعد، والتشريع الفرنسي على تقييد الحق في العدول بوجود اتفاق بين الأطراف العلاقة الاستهلاكية واستبعاد ممارسة هذا الحق في بعض العقود.

كما نصت المادة 121 مكرر20 فقرة 02 من قانون التجارة الإلكترونية فرنسي على توقف ممارسة الحق في العدول على وجود اتفاق بين الأطراف في حالة عقود الخدمات،التي طالب المستهلك بالبدأ في تنفيذها قبل انتهاء المدة المسموحة للمستهلك ليمارس حقه في العدول خلالها على غرار عقود توريد السلع أو الخدمات التي يتباين سعرها وفقا لأسعار السوق.

وتستبعد ممارسة الحق في العدول في ظل التشريع الفرنسي في حالة عدم وجود اتفاق مسبق عليه، وذلك عند توريد التسجيلات سمعية أو بصرية أو البرامج المعلوماتية، وكذا توريد الصحف والمجلات والدوريات وخدمات الرهان أو اليانصيب المسموح بها،إلا أن العقد النموذجي الفرنسي في البند التاسع منه نص على استبعد أساسا ممارسة حق العدول في هذا النوع الأخير من العقود[22].

2.1.2 نطاق ممارسة حق العدول في التشريع الجزائري:

إن المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05 قد ربط حق العدول بعدم احترام اجال التسليم من طرف المورد الإلكتروني وتسليم غرض غير مطابق للطلبية ووجود عيب في المنتوج[23].

ما يلاحظ على المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية الجزائري أنه استبعد كلية الخدمات من الحق في العدول، واستعمل فقط مصطلح المنتوج[24] والسلعة[25]، ومنه لا يمكن للمستهلك العدول عن الشراء في عدة حالات لاسيما عندما يطلب المستهلك توفير خدمة قبل انتهاء أجل العدول عن الشراء ويوفر البائع ذلك، أو إذا تم تزويد المستهلك بمنتجات ذات خصوصية معينة أو لا يمكن إعادة إرسالها أو قابلة للتلف أو الفساد لانتهاء مدة صلاحيتها، وفضلا عن ذلك فإنه لا يمكن للمستهلك العدول عن الشراء في حالة قيام المستهلك بنزع الأختام عن التسجيلات السمعية أو البصرية أو البرمجيات والمعطيات الإعلانية المسلمة والمنقولة اليا[26].

والجدير بالذكر أنه هناك عقود مستثناة لا تخضع للحق في الرجوع، وكذلك هناك عقود أخرى يحتاج تطبيق الحق في الرجوع عليها إلى اتفاق خاص بين الأطراف المتعاقدة، ويضاف إلى شرط المدة أن يكون العقد المبرم بين المستهلك والتاجر من العقود المسموح بممارسة الرجوع بالنسبة لها[27].

2.2 شروط وآثار حق المستهلك الإلكتروني في العدول:

حتى يتمكن المستهلك الإلكتروني من ممارسة حقه في العدول لابد من توافر مجموعة من الشروط، هذه الشروط مستمدة من النصوص القانونية التي تقرر هذا الحق ويمكن إرجاعها إلى شرطين، هما أن يتم الرجوع خلال المدة القانونية وألا يكون العقد المبرم مع المستهلك من العقود المستثناة من نطاق الحق في الرجوع، أو ممن تحتاج إلى إتفاق خاص ولا يوجد إتفاق[28].

2.2.1 شروط ممارسة حق المستهلك الإلكتروني في العدول:

إن جميع التشريعات اتفقت على العدول خلال المدة القانونية، كما يجب أن لا يكون العقد المبرم مع المستهلك من العقود المستثناة من الحق في العدول[29]، ومن خلال خيار الرجوع عن العقد فإن المستهلك يتمتع بمهلة قانونية معقولة للتفكير بالعقد الذي ارتضاه على عجل وتحت ضغط إغراءات الطرف الثاني،هذه المهلة تتناسب طرديا من حيث مدتها، كما لا يمكن للمستهلك حتى ولو ارتضى ذلك أن يتنازل عن حقه في هذا الخيار، وله قبل البدء في التنفيذ وقبل فوات المدة المقررة للخيار أن ينقض العقد وأن يطالب باسترداد ما دفعه قبل ممارسته حق الرجوع عن العقد[30]،فالمشرع الفرنسي جعل مدة الحق في العدول في المادة 121-21 من القانون 2014/344 المتعلق بالاستهلاك أربعة عشر يوما، يستطيع خلالها المستهلك ممارسة حق الرجوع وأضاف في المادة 121-21-1 من نفس القانون أنه إذا لم تقدم المعلومات عن الحق في الرجوع المشار إليها في المادة 121-17 من هذا القانون، فإنه يتم مد فترة الرجوع إلى اثنتي عشر شهرا تحسب من انتهاء مدة الرجوع المحددة في المادة في المادة 121-21، ومع ذلك إذا قام المهني بتوفير هذه المعلومات خلال فترة التمديد، يتعين إنهاء فترة الرجوع بعد مرور أربعة عشر يوما من اليوم الذي يتلقى فيه المستهلك هذه المعلومات، حسب ما نصت عليه المادة 222-7[31].

والتوجيه الأوروبي جعل المدة أربعة عشر يوما من خلال التوجيه رقم 2011-83 المتعلق بحقوق المستهلك، كما سار التشريعان التونسي واللبناني على نهج واحد، بحيث اتفقا على مدة عشرة أيام لممارسة الحق في العدول، بينما أجاز المشرع المصري للمستهلك أن يفسخ العقد المبرم إلكترونيا خلال خمسة عشر يوما التالية على تاريخ تسلمه السلعة أو من تاريخ التعاقد على تقديم الخدمة طبقا لنص الفقرة الأولى من مشروع قانون التجارة الإلكترونية[32].

أما المشرع الجزائري فقد جعل مدة ممارسة الحق في العدول أربعة أيام وأكد على ذلك في المادتين 22 و23 من القانون رقم 18-05[33].

2.2.2 الآثار المترتبة عن حق العدول:

إن الحق في العدول يبقي العقد محاطا بحالة الشك وعدم الاستقرار لقابليته للفسخ، فهو عقد غير ملزم وللمستهلك العدول عنه بإرادته منفردة خلال فترة العدول، أما عن النتائج المترتبة عن الحق في العدول، فهي إزالة العقد واعتباره كأن لم يكن أصلا، وهذا يعني إنهاء العلاقة التعاقدية بالكامل بين المورد والمستهلك[34].

أ) **إلزام التاجر(المورد) برد الثمن للمستهلك:** يعد الزام المورد أو المحترف برد ما حصل عليه من ثمن للسلعة أو مقابل للخدمة من المستهلك، أثرا جوهريا وطبيعيا للعدول، إذ يترتب على مباشرة العدول اعتبار العقد كأن لم يكن، ومن ثم كان من البديهي إلزام المحترف برد الثمن إلى المستهلك، فالأخير لم يحصل على المنتج محل التعاقد، ولذا كان حقا له استرداد ما دفعه مقابلا للسلعة أو الخدمة التي عدل عن التعاقد بشأنها، وتجدر الإشارة إلى أن مقدار الثمن الذي يلتزم بسداده المورد، هو نفس المبلغ الذي سبق أن تقاضاه من المستهلك كثمن السلعة أو مقابل الخدمة، وتختلف مدة رد الثمن باختلاف التشريعات، ووجب الذكر بأن المشرع الجزائري قد أعطى مدة 15 يوما للمورد لرد الثمن في حال عدم احترام اجال التسليم.

ب) **تحمل المستهلك مصاريف الرد:** من أهم أثار عدول المستهلك عن العقد تحمله لمصاريف إعادة السلعة محل العقد الذي عدل عنه إلى المحترف، ولا يعد ذلك انتقاصا من أن حق العدول مجاني، وإذ كون حق العدول يمارس مجانا، لا يحول دون التزام المستهلك بمصاريف رد السلعة.

نصت الفقرة الأولى من المادة 121-20 من تقنين الاستهلاك الفرنسي، المضافة بالمرسوم 2001-741 على أنه" يكون للمستهلك الحق في الرجوع دون أن يلتزم ببيان الأسباب أو دفع الجزاءات باستثناء مصاريف الرد".

ومنه فالمستهلك يتحمل مصروفات الإرجاع عند استخدام حقه في الرجوع وقد خالف المشرع الجزائري تماما نظيره الفرنسي فقد اشترط بيان السبب بالإضافة إلى تحمل المورد الإلكتروني لمصاريف الرد، وهذا ما يستقرأ من نص المادة 23 الفقرة 2 من القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المُشار الى مضمونها آنفا، والجدير بالذكر أن المشرع الجزائري قد مكن المستهلك الإلكتروني من حق العدول بالنسبة للسلع فقط دون الخدمات، وهذا عكس التشريعات المقارنة[35].

ج) **إنهاء العلاقة التعاقدية بين المهني والمستهلك:** مما لا شك فيه أن العقد خلال فترة العدول يكون محاطا بحالة من عدم الاستقرار مما يجعله غير ملزم للمستهلك، فإذا قام المستهلك بممارسة حقه في الرجوع وإرجاع السلعة أو رفض الخدمة ينتهي العقد المبرم بينه وبين التاجر، وينتهي تبعا له كل عقد تابع له أو ملحق به[36]، فإذا كان الوفاء بثمن السلعة أو الخدمة ممولا كليا أو جزئيا بإتمام ارتضاه المورد أو من الغير على أساس اتفاق مبرم بين الغير والمورد، فإنه يترتب على ممارسة المستهلك لحقه في العدول فسخ عقد الائتمان بقوة القانون دون مصاريف أو تعويض ما عدا المصاريف المحتملة لفتح ملف الائتمان[37]، هذا وقد نص مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري على أنه: "في حالة فسخ العقد المتعلق بالسلعة أو الخدمة يعد مفسوخا من تلقاء نفسه

كل عقد مرتبط به كعقود التمويل وعقود الائتمان وغيرها، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ما ورد بهذه المادة ما عدا الاتفاقيات التي تتضمن أحكاما أكثر حماية للمستهلك".

الخاتمة:

مما سبق نخلص إلى النتائج الآتية:

- يجوز للمستهلك الإلكتروني العدول عن العقد، إذ هذا الحق يعد ضمانة للمستهلك ذلك أنه هو الطرف الضعيف في العلاقة الاستهلاكية، غير أنه لا يجوز للمستهلك الإلكتروني العدول في حالات عديدة لا سيما عندما يطلب المستهلك توفير خدمة قبل انتهاء أجل العدول عن الشراء أو إذا تم تزويد المستهلك بالمنتجات ذات خصوصية معينة
- يعد حق العدول بالنسبة لعقود الاستهلاك أحد الآليات القانونية التي تضمنها التنظيم الخاص بالتعاقد عن بعد لضمان حماية فعالة للمستهلك
- حتى يتسنى للمستهلك الإلكتروني ممارسة حقه في العدول فيجب عليه التقيد بالمدة القانونية والتي هي أربعة أيام، وفضلا عن ذلك يجب ألا يكون العقد من العقود المستثناة من الحق في العدول

وبناءا عن ذلك نوصي بالأتي:

- ضرورة تنظيم كيفية العدول في الخدمات الإلكترونية، لما لها من تأثير في الحياة العملية.
- نقترح الزيادة في المدة المقررة للمستهلك الإلكتروني لممارسة حقه في العدول لإضفاء ضمان أكبر لحمايته.
- ضرورة تعديل نصوص القانون المدني تماشيا مع المعاملات الإلكترونية التي أصبحت واقع مفروض في المعاملات.

التهميش والإحالات:

1- Article 6 par1 « pour tout contrat à distance , le consommateur dispose d'un dèlai d'au moins sept jours ouvrables pour se rétracter sans pénalités et sans indication du motif.les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises, sont les frais directs de renvoi des marchandises sont les frais directs de renvoi des marchandises »

2- Article.L.222.7 code de la consommation.modifiée par loi n°2017-203du 21 février 2017. « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation , sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités…»

3- قانون رقم 18-05،المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج.ر.عدد 28.

4- مصطفى أحمد أو عمرو، التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2016، ص. 48.

5- حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك، الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1997.

6- أيمن مساعدة وعلاء خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة العدد 46، افريل 2011، ص. 142.

7- عبد الفتاح بيومي حجازي، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دار الكتب القانونية، مصر، 2011، ص. 88.

8- خلوي نصيرة، الحماية القانونية للمستهلك عبر الانترنت، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013، ص 73

9- مصطفى أحمد أبو عمر، المرجع السابق، ص. 54.

10- الأمر رقم 75- 58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم، ج.ر. عدد 44 ، مؤرخة في 26-06-2005.

11- القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر. عدد 15، مؤرخة في 25 فبراير 2009.

12- زوبة سميرة، الأحكام القانونية المستحدثة لحماية المستهلك المتعاقد، رسالة دكتوراه في القانون، جامعة ميلود معمري، تيزي وزو،2016 ، ص. 74.

13- أحمد عصام منصور، الحماية القانونية للمستهلك في العقد الالكتروني، دار الجامعة الجديدة، ب.ط.، مصر،2019 ، ص. 273.

14- شايب بوزيان، ضمانات حسن تنفيذ عقد البيع الإلكتروني، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان،2016 ، ص. 315.

15- خلوي نصيرة نبيل نويس، حق العدول عن عقد الاستهلاك الالكتروني، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، 2018، ص. 175.

16- عبوب زهيرة، الحماية المدنية للمستهلك في إطار المعاملات الإلكترونية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2018، ص. 219.

17- عيلام رشيدة، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة لنيل درجة دكتوراه، ل.م.د، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018،ص. 373.

18- مصطفى أحمد أبو عمرو، المرجع السابق، ص. 43.

19- زعبي عمار، الحق في العدول عن التعاقد ودوره في حماية المستهلك، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص. 126.

20- رشا علي جاسم العامري، الرجوع في التعاقد، دراسة مقارنة، ب.ط.، دار الجامعة الجديدة،2017 ،ص. 69.

21- سليمان براك دايح، الرجوع التشريعي عن التعاقد في عقود الاستهلاك، مجلة كلية الحقوق جامعة النهرين، مجلد8، العدد8، 2005، ص. 190.

22- عيلام رشيدة، المرجع السابق، ص. 371.

23- راجع المادتين 22، 23 من القانون 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج.ر.عدد 28.

24- تنص المادة 22 "في حالة عدم احترام المورد الالكتروني لأجال التسليم، يمكن للمستهلك الإلكتروني إعادة إرسال المنتوج....."

25- نصت المادة 23 على" يجب على المورد الإلكتروني استعادة سلعته..."

26- نضال سليم برهم، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط. 3، 2010، ص. 191.

27- كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية، مصر،2012، ص. 643.

28- فتحي بن جديد، إلتزامات المتعاقدين في عقد البيع الإلكتروني المبرم عبر الأنترنت (دراسة مقارنة)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجيلالي اليابس سيدي بلعباس، 2013-2014، ص. 410.

29- نفس المرجع، ص. 638.

30- عبد المنعم موسى ابراهيم، حماية المستهلك، دراسة مقارنة،منشورات الحلبي الحقوقية، ط. 1 ،2017، ص. 510.

31- ART.L-222-7, code de la consommation modifié par loi n°2017-2003 du 21 février 2017: « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation son avoir a justifier de motif ou a supporter de pénalités, le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation court à compter du jour ou…….. »

32- خلوي نصيرة المرجع السابق،ص. 292.

33- أنظر في المواد 22، 23 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

34- خلوي نصيرة، المرجع السابق، ص. 298.

35- راجع الفقرة 2 المادة 23 من القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

36- كوثر سعيد عدنان خالد، المرجع السابق، ص.651.

37- مصطفى أحمد أبو عمرو، المرجع السابق، ص. 154.

قائمة المراجع:

- **المؤلفات:**

- **عبد الفتاح بيومي حجازي**، 2011، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية،مصر، دار الكتب القانونية.
- **عبد المنعم موسى ابراهيم**، 2017، حماية المستهلك، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية.

- **حسن عبد الباسط جميعي،** 1997، حماية المستهلك، الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، مصر، دار النهضة العربية.
- **أحمد عصام منصور،** 2019، الحماية القانونية للمستهلك في العقد الالكتروني، ب.ط، مصر، دار الجامعة الجديدة.
- **مصطفى أحمد أو عمرو،** 2016، التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، دراسة مقارنة، الإسكندرية، مصر، دار الجامعة الجديدة.
- **سليم برهم،** 2010، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- **كوثر سعيد عدنان خالد،** 2012، حماية المستهلك الإلكتروني، الإسكندرية، مصر، دار الجامعة الجديدة.
- **رشا علي جاسم العامري،** 2017، الرجوع في التعاقد، دراسة مقارنة، ب.ط، دار الجامعة الجديدة.

- **الأطروحات**:

- **عيلام رشيدة،** 2018، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة لنيل درجة دكتوراه،ل.م.د،جامعة مولود معمري، تيزي وزو.
- **عبوب زهيرة،2018**، الحماية المدنية للمستهلك في إطار المعاملات الإلكترونية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه،جامعة مولود معمري تيزي وزو،ص219.
- **فتحي بن جديد،** 2013-2014، إلتزامات المتعاقدين في عقد البيع الإلكتروني المبرم عبر الأنترنت (دراسة مقارنة)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجيلالي اليابس سيدي بلعباس.
- **شايب بوزيان،** 2016، ضمانات حسن تنفيذ عقد البيع الإلكتروني، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان.
- **زوبة سميرة،** 2016، الأحكام القانونية المستحدثة لحماية المستهلك المتعاقد، رسالة دكتوراه في القانون، جامعة ميلود معمري، تيزي وزو.
- **خلوي نصيرة،** 2018، الحماية المدنية للمستهلك عبر الانترنت، دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة ميلود معمري، تيزي وزو.

- **المقالات**:

- **خلوي نصيرة، نبيل نويس**،2018، حق العدول عن عقد الاستهلاك الإلكتروني، مجلة الأستاذ الباحث لدراسات القانونية والسياسية.
- **زعبي عمار**، الحق في العدول عن التعاقد ودوره في حماية المستهلك، مجلة المفكر،جامعة محمد خيضر، بسكرة
- **أيمن مساعدة وعلاء خصاونة**، أفريل 2011، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة العدد 46.

- **القوانين**:

- قانون رقم18-05،المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 ماي 2018،المتعلق بالتجارة الإلكترونية،ج.ر.عدد28
- القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الحريدة الرسمية العدد 15، المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق لـ 25 فبراير 2009
- الأمر رقم 75- 58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية العدد 44 الصادرة بتاريخ 26-06-2005
- code de la consommation modifié par loi n°2017-2003 du 21 février 2017.
- directive 97/7CE du parlement européen et du conseil,du20 mai 1997, concernant la protection des consommateurs en matière de contrat à distance.