مجلة الدراسات القانونية و السياسية

المجلد 07 العدد 02 جوان 2021 | ص ص:30–46

حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد طبقا لقانون الاستهلاك الفرنسي: أية فعالية في ظل جائحة كوفيد 19 ؟

The right of the electronic consumer to withdraw from the contract according to the French consumer law: what effectiveness in light of the Covid 19 pandemic?

خلاف فاتح *

جامعة جيجل

khallaffatah@univ-jijel.dz

- تاريخ الإرسال: 2021/04/23 - تاريخ القبول: 2021/05/29 - تاريخ النشر: 2021/06/05

ملخص:

يعد حق العدول من أبرز الضمانات الحمائية للمستهلك الإلكتروني، الذي تعاقد عن تسرع أو عن قلة علم وعدم دراية تامة بتفاصيل السلعة أو الخدمة محل العقد، لذلك اتجهت غالبية التشريعات المقارنة نحو إقراره، ولاسيما التشريع الفرنسي الذي نص عليه بمقتضى أحكام قانون الاستهلاك، ومع تزايد حجم التعاقدات التي تتم عن بعد بفعل جائحة كوفيد 19 والتدابير الاحترازية التي وضعتها الحكومة الفرنسية لمواجهتها، أضحى هذا الموضوع يثير اهتمام رجال القانون والمستهلكين، وذلك من خلال التساؤل عن مدى فعالية المعالجة القانونية لحق العدول عن العقد الإلكتروني في توفير الحماية اللازمة للمستهلك الإلكتروني، وذلك طبقا لأحكام القانون الفرنسي ؟.

الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية، العقد الإلكتروني، المستهلك الإلكتروني، حق العدول.

* -المؤلف المرسل:

ABSTRACT:

The right of recourse is one of the most prominent protective guarantees for the electronic consumer, therefore most of the comparative legislation has tended towards its approval, especially the French legislation that was stipulated under the provisions of the Consumer Law, and with the increase in the volume of remote contracts due to the Covid-19 pandemic, this issue has become of interest to jurists and consumers. By asking about the effectiveness of the legal treatment of the right to cancel the electronic contract in providing the necessary protection for the electronic consumer, in accordance with the provisions of the French law?.

Key words: E-commerce, electronic contract, electronic consumer, Right of withdrawal.

مقدمة:

لا يختلف اثنان حول خطورة العقد الإلكتروني على المستهلك، بسبب عدم تكافؤ العلاقة التعاقدية التي تربطه بالمحترف، وكذا إبرامه عن بعد دون الحضور الشخصي والمتزامن لأطرافه، فأضحت القواعد العامة عاجزة عن توفير الحماية اللازمة للمستهلك الإلكتروني، الأمر الذي استدعى ضرورة البحث استحداث آليات قانونية جديدة كفيلة بحمايته حتى ولو بعد إبرام العقد، وهو ما تجسد في ما يطلق عليه اصطلاح "حق العدول" عن العقد الإلكتروني، إذ بموجبه يمكن للمستهلك الإلكتروني التراجع عن العقد الصحيح الذي أبرمه مع المحترف.

بهذه المثابة، يكتسي حق العدول عن العقد الإلكتروني أهمية بالغة، حيث يعد من أبرز الضمانات الحمائية للمستهلك الإلكتروني، الذي تعاقد عن تسرع أو عن قلة علم وعدم دراية تامة بتفاصيل السلعة أو الخدمة محل العقد، وعلى هدى ذلك اتجهت الغالبية العظمى من التشريعات المقارنة نحو إقراره، ولاسيما التشريع الفرنسي الذي نص عليه صراحة بمقتضى أحكام قانون الاستهلاك، ومع تزايد الكم التصاعدي لحجم التعاقدات التي تتم عن بعد بفعل جائحة كوفيد 19 والتدابير الاحترازية التي وضعتها الحكومة الفرنسية لمواجهتها أضحى هذا الموضوع يثير اهتمام رجال القانون والمستهلكين، وذلك من خلال التساؤل **عن مدى فعالية المعالجة القانونية لحق العدول عن العقد الإلكتروني في حماية المستهلك الإلكتروني، وذلك طبقا لأحكام قانون الاستهلاك الفرنسي ؟.**

للإجابة عن هذه الإشكالية، يتعين تقسيم مداخلتنا إلى مبحثين يتناول أولهما الإطار المفاهيمي لحق العدول عن العقد الإلكتروني، ويتطرق ثانيهما إلى بيان كيفية معالجة المشرع الفرنسي لحق العدول عن العقد الإلكتروني، وذلك وفقا لما يحقق الغرض من البحث.

المبحث الأول: مفهوم حق العدول عن العقد الإلكتروني

قبل بحث المعالجة القانونية لحق العدول عن العقد الإلكتروني في القانون الفرنسي، يتعين الإحاطة بالإطار المفاهيمي لهذا المصطلح، وذلك من خلال إبراز مدلوله (المطلب الأول)، والوقوف على خصوصيته في هذا النوع من العقود (المطلب الثاني).

المطلب الأول: المدلول الفقهي لحق العدول عن العقد الإلكتروني

الواقع أن تعريف حق العدول عن العقد الإلكتروني يختلف بين فقهاء القانون، وذلك كل بحسب الزاوية التي ينظر منها إليه، وفي هذا الصدد من الأهمية بمكان التطرق إلى مدلول هذا المصطلح في الفقه الغربي (الفرع الأول)، ثم في الفقه العربي(الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف الحق في العدول لدى الفقه الغربي

بالرجوع إلى مختلف التشريعات المقارنة، يبدو أنها لم تتضمن تعريفا لحق العدول عن العقد الإلكتروني، وذلك أمر لا يخالف المنطق القانوني السليم، على اعتبار أن المشرع لها يهتم بتقديم مدلول المصطلحات و إنما يترك ذلك لاجتهادات الفقهاء أو القضاء، الأمر الذي يدعونا إلى بحث مدلوله لدى فقهاء القانون الغربي.

في هذا الصدد يعرفه بعض الفقه الفرنسي[1] كما يأتي:

« il s'agit d'un droit pour le consommateur de disposer, en vertu de la loi et pour certains contrats déterminés, de la possibilité de se rétracter, dans un certain délai, sans sans avoir à donner de motif ».

يفهم من خلال مضمون هذا التعريف أن العدول حق للمستهلك الإلكتروني فقط دون المحترف، يمكنه من الانسحاب من العقد المبرم دون الحاجة إلى تبرير قراره، وهو ما يتطابق إلى حد كبير مع المدلول الذي قدمه بعض الفقهاء حيث يعتبرونه إعلان أو تعبير عن إرادة مضادة يعتزم من خلالها المتعاقد الرجوع عن إرادته وسحبها واعتبارها كأن لم تكن، وذلك بهدف تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل[2]، فبموجب هذا الحق يستطيع المستهلك التخلي عن عملية بيع تم إبرامها مسبقا[3].

الفرع الثاني: تعريف الحق في العدول لدى الفقه العربي

[1] -Carla Baker-Chiss, le droit de rétractation du contrat électronique, publié dans L'Acquis communautaire-le contrat électronique, Judith Rochfeld (dir.), Economica, 2010, p.147.
[2] -FABRE - MAGNAN (M.): Le droit des obligations, t. 1, contrat et engagement unilatéral, PUF, 2008, no. 112, P. 266- 267.
[3]-« La notion de droit de rétractation désigne la faculté dont peut bénéficier un consommateur pour renoncer à une vente préalablement conclue et ayant éventuellement déjà fait l'objet d'une transaction financière ». B. Bathelot, Droit de rétractation, le 24/01/2017, disponible sur le site ; https://www.definitions-marketing.com/definition/droit-de-retractation/, en date du 10 mars 2021.

لم يبتعد الفقه العربي عن نظيره الغربي في تحديد المدلول القانوني لحق المستهلك الإلكتروني في العدول، وهو ما يتجلى من خلال التعاريف المختلفة، حيث يعرفه البعض[1] بأنه ميزة قانونية منحها المشرع للمستهلك تمنحه الحق في الرجوع عن العقد ولو كان صحيحا، دون أن يتحمل المسؤولية عن ذلك في مواجهة المتعاقد معه، وعلى هدى ذلك فإن المستهلك الإلكتروني هو الطرف الوحيد الذي يمكنه التمسك بحق العدول عن العقد الصحيح، كما أن تمتعه بهذه الميزة يحول دون تمسك المحترف في مواجهته بالتعويض عن الضرر الذي قد يلحقه بسبب العدول، هذا الأخير الذي يعد حسب البعض الآخر[2] إعلان إرادة مضادة، يستهدف المستهلك الإلكتروني من ورائها إعدام الآثار القانونية للعقد الصحيح بالنسبة للماضي والحاضر والمستقبل، فيصبح كأن لم يكن. وبهذا المعنى فهو " سلطة تسمح لأحد المتعاقدين بنقض العقد، والتحلل منه، دون توقف ذلك على إرادة الطرف الآخر"[3].

وتبعا لذلك فإن العدول " حق تقديري للمستهلك له أن يمارسه وله ألا يمارسه، دون أن تتوقف ممارسته على ضرورة إخلال من جانب المهني أو المحترف بتنفيذ التزاماته الواردة في العقد"[4]، أو هو سلطة أحد المتعاقدين في الانفراد بنقض العقد والتحلل منه، دون توقف ذلك على إرادة الطرف الأخر"[5]، ولاشك في أن هذه التعاريف تتفق مع مدلوله لدى الفقه الإسلامي، حيث يطلقون عليه اصطلاح خيار الرؤية الذي يقصد به "حق من يثبت له شرعا في فسخ العقد أو إمضائه عند رؤية محله"[6]. مع ملاحظة أن كل هذه التعاريف السابقة أغفلت الإشارة إلى الطابع المؤقت للحق في العدول، إذ يفقد المستهلك الإلكتروني حق مباشرته بعد انقضاء المدة القانونية المقررة لذلك.

على أية حال يمكن القول أنه خروجا عن القواعد العامة[7] اعترف المشرع الفرنسي للمستهلك الالكتروني بحق العدول لحمايته في مواجهة المحترف، حيث بمقتضاه يجوز له أن يتراجع عن العقد المبرم عن بعد بإرادته المنفردة دون اللجوء للقضاء، بطلب استبدال السلع أو الخدمات أو إعادتها مع استرداد قيمتها حتى ولو لم يشبها عيب أو كانت مطابقة للمواصفات أو تحقق الغرض الذي تم التعاقد من أجله، دون أن يتحمل المسؤولية عن ذلك، أو يكون ملزما بتبرير سبب مباشرته طالما تم ذلك عن حسن نية وخلال الآجال المقررة لممارسة هذا الحق.

[1]- سليمان برك دايح الجميلي،" الرجوع التشريعي عن التعاقد في عقود الاستهلاك"، مجلة الحقوق، جامعة النهرين، العراق، المجيد 08، العدد 04، 2005، ص 168.

[2]- مصطفى أحمد أبو عمر، التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، دراسة مقارنة، القاهرة، مصر، 2012، ص 33 وما بعدها.

[3]- أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص84.

[4]- محمد ربيع فتح الباب، "التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول عن العقود المبرمة عن بعد، دراسة مقارنة"، مجلة الاقتصاد والقانون، العدد 89، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر، ص 769.

[5]- أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي"، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1994، ص 84 و ما بعدها.

[6]- عزيز كاظم جبر، الخيارات القانونية و أثرها في العقود الحديثة مقارنة بالفقه الإسلامي، دار الكتب القانونية، القاهرة، مصر، 2011، ص 191 و ما بعدها.

[7]- محمد ربيع فتح الباب، المرجع السابق، 755.

المطلب الثاني: خصوصية حق العدول عن العقد الإلكتروني

رأينا سابقا أن حق العدول يمكن المستهلك الإلكتروني من التراجع بإرادته المنفردة عن العقد المبرم مع المحترف دون أن يتحمل المسؤولية عن ذلك، ولاشك في أن إقرار هذا الحق يندرج ضمان الآليات الحمائية الموجهة لحماية المستهلك، كما أنه يعزز ثقة المستهلكين في التعاقد الإلكتروني[1]، وفي هذا الصدد من المفيد التأكيد على الطابع الخصوص لهذا العدول والذي يظهر من خلال ما يأتي:

الفرع الأول: سلطة المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد الإلكتروني بإرادته الانفرادية

من خلال التعاريف المذكورة سابقا، يتضح أن حق العدول وضع لمصلحة المستهلك الإلكتروني دون المحترف، حيث يمارسه بإرادته المنفردة دون حاجة إلى رضا الطرف الأخر في العقد الإلكتروني، ويعود ذلك لكونه الطرف الضعيف في العقد الإلكتروني، كما يعتبر أقل معرفة و أقل خبرة قانونية وأضعف من الناحية الاقتصادية، الأمر الذي يقتضي البحث عن آليات قانونية مستحدثة لصالحه، لاسيما وأن القواعد العامة أضحت غير مجدية بسبب عجزها عن تحقيق التوازن بين المستهلك الإلكتروني والمحترف الإلكتروني، وعلى هدى ذلك يبدو أن حق العدول يهدف إلى حماية المستهلك الإلكتروني لأنه لا يملك الإمكانيات اللازمة لرؤية السلع أو معرفة خصائص الخدمة قبل إبرام العقد ومثاله أن يشتري المستهلك جهاز كومبيوتر عبر الإنترنيث وعندما يصله يكتشف أنه لا يعمل بالسرعة المطلوبة ولايبدو جيدا أو يتمتع بضمان محدود أقل مما ورد في الإعلان الإلكتروني[2].

في هذا الصدد تنص المادة L221-18 من قانون الاستهلاك الفرنسي على حق كل مستهلك في العدول من العقد المبرم عن بعد، حيث جاء فيها:

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance… »

ولاشك في أن تكريس حق العدول لمصلحة المستهلك الإلكتروني هي آلية تتفق مع طبيعة العقد الإلكتروني الذي يتم إبرامه دون الحضور الشخصي والمتزامن لأطرافه، حيث لا يستطيع المستهلك رؤية السلع ماديا أو لمسها أو تجريبها أو معرفة خصائص الخدمة كما هو الحال في العقود التقليدية، كل ما في الأمر أنه يشاهد صورة على موقع إلكتروني أو يطلع على معلوماتها أو وصف الخدمة باستعمال تقنية أو أكثر من تقنيات الاتصال عن بعد بما في ذلك وقت إبرام العقد، الأمر الذي قد يؤثر على رضاه طالما كثيرا ما يقدم على التعاقد دون تبصر أو تروي، وعن قلة دراية

1 -Horst Eidenmüller, *Why Withdrawal Rights?*, European Review of Contract Law, 7(1), p.6 (2011).

2 - Omri Ben-Shahar and Eric A. Posner, *The Right to Withdraw in Contract Law*, John M. Olin Program in Law and Economics Working Paper No. 514, pp. 1 (2010).

بأوصاف السلع أو خصائص الخدمات محل العرض التجاري الإلكتروني، مما يتطلب إزالة هذا النقص بتمكين المستهلك الإلكتروني من حق العدول بعد فحص وتجريب السلع أو الخدمات التي تسلمها كما يحصل في العقود التقليدية، فإذا رأى أنها لا تفي بالغرض جاز له التراجع عن العقد المبرم عن طريق الانترنيث.

لا تفوتنا الإشارة في هذا الإطار، إلى أن حق المستهلك الإلكتروني في العدول يعد من النظام العام[1]، الأمر الذي يترتب عنه عدم جواز التنازل عنه أو تقييد مباشرته بموجب اتفاق يضمن في العقد الإلكتروني[2]، حيث يعتبر باطلا كل بند يتخلى بموجبه المستهلك عن حقه في العدول المقرر في المادة L. 221-18 من قانون الاستهلاك الفرنسي[3]، وبالتالي يحق لصاحب الشأن إعمال هذا الحق بقوة القانون حتى وإن لم يتم النص عليه في صلب العقد الإلكتروني، وذلك ما لم يوجد نص قانوني يحظره صراحة[4].

الفرع الثاني: مباشرة المستهلك الإلكتروني للعدول بعد إبرام العقد ودون اللجوء للقضاء

طبقا للقواعد العامة إذا تم إبرام العقد بصفة صحيحة اكتسب قوة ملزمة، وبالتالي يتعين على أطرافه تنفيذ مضمونه دون أن يكون لأحدهم حق نقضه أو تعديله بإرادته المنفردة، لكن مع التطور التكنولوجي في مجال التجارة الإلكترونية أضحت هذه القواعد لا تستوعب متطلبات توفير الحماية اللازمة للمستهلك الإلكتروني، الأمر الذي تطلب ضرورة الاعتراف لهذا الأخير بحق العدول دون اشتراط وجود عيب في السلع أو الخدمات[5]، مما يمكنه من نقض العقد دونما حاجة اللجوء إلى القضاء للمطالبة بذلك[6]، على الرغم من تأثير هذا الحق على أحد الركائز الأساسية للنظرية العامة للعقود والمتمثلة في قاعدة "العقد شريعة المتعاقدين"[7].

---

[1] - Article 25 de la Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, JOUE L 304 du 22 novembre 2011.

[2]- سي يوسف زاهية حورية، " حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2018، ص 15.

[3] - Article L242-3 du Code de la consommation dispose que : « Est nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation défini à l'article L. 221-18 ».

[4]- محمد السعيد رشدي، التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة ومدى حجيتها في الإثبات، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 108.

[5]- أحمد محمد صالح أحمد،" حق العدول في التعاقد عن بعد: دراسة مقارنة"، مجلة بحوث الشرق الأوسط، العدد 56، الجزء الثاني، يوليو 2020، ص 171.

[6]- أحمد بن حمود بن أحمد الحبسي، حماية المستهلك أثناء تنفيذ عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2017، ص 361.

[7] - Patricia Sánchez Abril, Francisco Oliva Blázquez & Joan Martínez Evora, The Right of Withdrawal in Consumer Contracts: a comparative analysis of American and European law, Revista para el Análisis del Derecho, 3/2018, p.31.

مع ملاحظة أن النطاق الزماني لممارسة هذا الحق محدد المدة وليس مؤبدا، وهو ما يتجلى من خلال مضمون المادة L221-18 من قانون الاستهلاك الفرنسي التي تنص صراحة على أن لدى المستهلك فترة 14 يوما لممارسة حقه في الانسحاب من عقد مبرم عن بعد، دون الحاجة إلى تبرير قراره أو تحمل أعباء أخرى غير تلك المنصوص عليها في المواد L. 221-23 إلى L. 221-25 [1]، وقد بينت الفقرة الثانية من المادة نفسها طريقة حساب هذه المدة بحسب موضوع العقد[2]، مع الأخذ بعين الاعتبار مقتضيات المادة L. 221-19 من القانون ذاته[3]. ومن المفيد التنويه إلى أن المشرع قد منح المستهلك فترة معقولة نعتقد أنها كافية لفحص وتجريب السلعة أو معرفة خصائص الخدمة.

ومن المفيد التنويه في هذا الصدد إلى أنه يمكن تمديد فترة العدول لمدة 12 شهرا عندما يغفل المحترف تمكين المستهلك من المعلومات المتعلقة بالحق في العدول (حق العدول، شروط وإجراءات العدول، تاريخ بداية حساب الآجال، نموذج العدول...)، وذلك طبقا لنص المادة L. 221-5 من قانون الاستهلاك السالف الذكر، فإذا تم إعلامه خلال هذه الآجال يستفيد المستهلك من مدة 14 يوما للعدول تحتسب ابتداء من التاريخ الذي يتلقى فيه تلك المعلومات، فقد جاء فيها ما يأتي:

« Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations. ».

[1]-L'Article L221-18/1 du Code de la consommation française dispose que : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 ».

[2] - V. Article L221-18/02 du Code de la consommation, Ibid .

[3]- L'Article L221-19 du Code de la consommation française, Ibid, dit que : « Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant ».

على أية حال، حسن المشرع الفرنسي صنعا عندما أكد على الطابع المؤقت للحق في العدول عن العقد، وبالتالي إذا لم يمارسه المستهلك خلال الآجال المحددة يسقط حقه في التمسك به[1]، ولاشك في أن ذلك من شأنه المحافظة على استقرار المعاملات التجارية الإلكترونية وتأمين المراكز القانونية التي نشأت في ظل العقد الإلكتروني الصحيح، فليس من المنطق القانوني السليم أن يترك حق العدول مستمرا عبر الزمن، لاسيما وأن المستهلك الإلكتروني قد يتمسك به عن سوء نية في وقت لاحق من تنفيذ العقد الأمر الذي يضر بمصلحة المحترف الإلكتروني، وهو ما أشارت إليه محكمة العدل الأوروبية (CJUE) في حكمها الصادر بتاريخ 03 سبتمبر 2009[2].

المبحث الثاني: التأطير التشريعي لحق العدول عن العقد الإلكتروني في ظل أحكام القانون الفرنسي

في ظل التزايد المضطرد لحجم التعاملات التجارية الإلكترونية، سعى المشرع الفرنسي نحو تكريس ضمانات إضافية للمستهلك الإلكتروني، على اعتبار أنه يتعاقد في بيئة رقمية معقدة ودون الحضور المادي والمتزامن، كما أنه قد يقدم على إبرام العقد وهو يفتقد إلى الدراية والعلم الكافي بمواصفات السلعة أو الخدمة، الأمر الذي يفرض تمكينه من حق التراجع عن العقد حتى بعد إبرامه[3]، وهو ما تجسد في القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، ولاسيما المواد من L.221-18 إلى L.221-28 من قانون الاستهلاك الفرنسي، وكذا التوجيه الأوروبي EU/83/2011 المتعلق بحقوق المستهلكين الذي وضع قواعد معيارية للجوانب المشتركة للعقود عن بعد على وجه التحديد، فقد تمت معالجة أحكام حق العدول في العقود المبرمة عن بعد، سواء تعلق الأمر بشروطه ونطاقه (المطلب الأول)، أو بالأثر القانوني المترتب عن ممارسته في العقود الإلكترونية(المطلب الثاني).

المطلب الأول: اعتراف المشرع الفرنسي بحق العدول للمستهلك الإلكتروني

لقد اشترط المشرع الفرنسي ضرورة إعلام المستهلك الإلكتروني بحقه في العدول عن العقد، وعندما يكون هناك استثناء مطبق يحول دون تمكينه من مباشرة هذا الحق طبقا لما تنص عليه المادة L.221-28 من قانون الاستهلاك الفرنسي، فإنه يتعين إعلامه بذلك بلغة واضحة ومفهومة[4].

الفرع الأول: شروط ممارسة المستهلك الإلكتروني لحق العدول عن العقد طبقا للقانون الفرنسي

كون المستهلك الإلكتروني لا يستطيع رؤية السلع والعلم التام بخصائص الخدمات، اعترف له المشرع الفرنسي وكذا التوجيه الأوروبي لسنة 2011 للمستهلك الإلكتروني بحق العدول عن العقد الإلكتروني دون اشتراط تبرير سبب

[1]- أحمد محمد صالح أحمد، المرجع السابق، ص 171.

[2] - CJUE, 3 septembre 2009, aff. C-489/07, Pia Messner c/ Firma Stefan Krüger, JCP G 2009, 459, note G. Paisant, Europe 2009, comm. 436, obs. L. Idot, D. 2009, p. 2161, obs. V. Avena-Robardet.

[3]-Charlaine Bouchard et Marc Lacoursière, Les enjeux du contrat de consommation en ligne, Revue générale de droit, Volume 33, numéro 3, 2003, p. 426.

[4] -*Art. L.221-5 du Code de la consommation*,Op.Cit.

مباشرته لهذا الحق ودون تحمل أية تكاليف[1]، وعلة ذلك أنه قد يتعاقد إلكترونيا تحت تأثير إغراء العروض الجذابة[2]، وللسبب نفسه مكنه من ممارسة الحق في العدول خلال فترة زمنية معقولة وكافية لتجريب وفحص السلع التي اشتراها أو معرفة خصائص الخدمات التي تعاقد من أجلها.

يمارس المستهلك الإلكتروني حقه في العدول عن العقد عن طريق إعلام المحترف بقراره بالعدول، وذلك بإرسال استمارة العدول المذكورة في المادة 2 ° L221-5 من قانون الاستهلاك الفرنسي السالف الذكر، وفقا للنموذج المحدد له[3]، شريطة أن يتم ذلك خلال الفترة المنصوص عليها في المادة L221-18 السالف شرحها، ومن المفيد التنويه إلى أن المشرع الفرنسي قد مكن المستهلك من التعبير عن رغبته في العدول بأي بيان آخر لا لبس فيه.

غني عن البيان أنه يجوز للمحترف تمكين المستهلك من ملأ وإرسال النموذج أو التصريح المشار إليهما سابقا إلى موقعه الإلكتروني عبر الأنترنيث، وفي هده الحالة يتعين على المحترف أن يرسل فورا إلى المستهلك وصلا باستلام هدا العدول على وسيط دائم[4]. وفي كل الأحوال يقع على عاتق المستهلك الإلكتروني إثبات ممارسة حق العدول طبقا لمقتضيات المادة *Art. L.221-22 من قانون الاستهلاك الفرنسي السالف الذكر*[5].

على هدى ما سبق، يتضح أن المشرع الفرنسي اشترط لممارسة الحق في العدول وجوب إعلام المحترف بذلك وفقا للشكليات المنصوص عليها قانون، وخلال الفترة الزمنية المقررة لاستعمال حق العدول، وهو الحكم ذاته الذي أقره التوجيه الأوروبي EU/83/2011[6]، الأمر الذي من شأنه حماية المستهلكين لاسيما في ظل الكم التصاعدي لحجم التعاقد عن طريق الإنترنيث بفعل جائحة كوفيد19[7].

الفرع الثاني: نطاق ممارسة المستهلك الإلكتروني لحق العدول عن العقد

[1]- Koju Hirose , A Behavioral Economic Analysis of Consumer Withdrawal Rights in the USA, EU, and Japan, Innovation and the Transformation of Consumer Law, p.456.
[2] -Charlaine Bouchard et Marc Lacoursière,Op.Cit., p.425.
[3]-Décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation, JORF n°0217 du 19 septembre 2014.
[4] - *Art. L.221-21 du Code de la consommation*,Op.Cit.
[5]-*Art. L.221-21 du Code de la consommation*, Ibid, dispose que :
« La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur ».
[6] - Article 11 de la directive 2011/83/UE,Op.Cit.
[7] **-V.** Gauthier Caizergues, L'impact de COVID-19 sur le comportement des utilisateurs et le e-commerce, 03 /04/2020, disponible sur le site ; https://www.journaldunet.com/solutions/seo-referencement/1490231-l-impact-de-covid-19-sur-le-comportement-des-utilisateurs-et-le-e-commerce/, en date du 17 mars 2021.

الواقع أن ممارسة المستهلك الالكتروني لحق العدول تشمل جميع أنواع العقود، ماعدا تلك المستثناة بموجب نص صريح، وفي هذا الإطار حدد كل من المشرع الفرنسي وكدا التوجيه الأوروبي لسنة 2011[1]، العقود التي لا يمكن ممارسة حق العدول بمناسبتها، ويتعلق الأمر بما يأتي[2]:

1- تقديم الخدمات التي تم تنفيذها بالكامل قبل نهاية فترة الانسحاب والتي بدأ تنفيذها بعد الموافقة الصريحة المسبقة للمستهلك والتنازل الصريح عن حقه في الانسحاب ؛

2- توريد السلع أو الخدمات التي يعتمد سعرها على التقلبات في السوق المالية الخارجة عن سيطرة المهني ومن المحتمل أن تحدث خلال فترة الانسحاب؛

3- توريد البضائع وفقًا لمواصفات المستهلك أو التي تم تخصيصها بشكل واضح؛

4- توريد السلع المعرضة للتلف أو انتهاء الصلاحية بسرعة؛

5- توريد البضائع التي تم فك ختمها من قبل المستهلك بعد التسليم والتي لا يمكن إرجاعها لأسباب تتعلق بالنظافة أو حماية الصحة؛

6- توريد البضائع التي تختلط، بعد تسليمها وبحكم طبيعتها، مع أصناف أخرى؛

7- توريد المشروبات الكحولية التي يتم تأجيل توصيلها لأكثر من ثلاثين يومًا والتي تعتمد قيمتها المتفق عليها في إبرام العقد على تقلبات في السوق خارجة عن سيطرة المحترف؛

8- العقود التي يطلب فيها المستهلك زيارة التاجر على وجه التحديد لغرض إجراء إصلاحات أو صيانة عاجلة. إذا قدم التاجر ، بمناسبة هذه الزيارة ، خدمات بالإضافة إلى تلك التي يطلبها المستهلك على وجه التحديد أو سلع بخلاف قطع الغيار المستخدمة بالضرورة في إجراء الصيانة أو إجراء الإصلاحات ، فإن حق الانسحاب يسري على تلك الخدمات الإضافية الخدمات أو السلع ؛

9- توريد التسجيلات الصوتية أو المرئية أو برامج الكمبيوتر عندما يتم فكها من قبل المستهلك بعد التسليم؛

10- توريد صحيفة أو دورية أو مجلة، باستثناء عقود الاشتراك في هذه المطبوعات؛

11- العقود المبرمة في مزاد علني ؛

[1] - Article 16 de la directive 2011/83/UE,Ibid.
[2] -Article L.221-28 du Code de la consommation,Op.Cit.

12- تقديم خدمات الإقامة[1]، بخلاف الإقامة السكنية أو خدمات نقل البضائع أو تأجير السيارات أو تقديم الطعام أو الأنشطة الترفيهية التي يجب تقديمها في تاريخ أو فترة محددة؛

13- توفير محتوى رقمي لا يتم توفيره على وسيط ملموس، والذي تم تنفيذه بعد الموافقة الصريحة المسبقة من المستهلك والتنازل الصريح عن حقه في الانسحاب.

اللافت أن المشرع الفرنسي قد حدد العقود التي لا تدخل في نطاق تطبيق الحق في العدول على سبيل الحصر وليس على سبيل المثال، الأمر الذي يحول دون التوسع فيها حماية لهدا الحق من الانتهاك، لاسيما وأن التوجيه الأوروبي السالف الذكر يؤكد صراحة على ضرورة تحقيق مستوى عال من حماية المستهلك[2]، وفي هدا الصدد نعتقد أن المشرع الفرنسي قد وفق في تحديد الاستثناءات الواردة على حق العدول عن العقود المبرمة عن بعد، على اعتبار أنه من غير المناسب تطبيق هدا الحق عليها وذلك بالنظر إلى طبيعة السلع أو الخدمات محل العقد كونها إما سريعة التلف أو تتصف بالطابع الخصوصي أو المؤقت[3]، ومن المفيد التنويه في هذا الصدد إلى ما يثيره البعض[4] حول مسألة سوء نية بعض المستهلكين من خلال شراء طائفة من السلع واستعمالها على غرار فساتين الزفاف وكذا فساتين السهرات ثم العدول عن العقد، الأمر الذي يقتضي معالجة المشرع الفرنسي لهذا الإشكال.

المطلب الثاني: الأثر القانوني لعدول المستهلك الإلكتروني عن العقد

تنص المادة L221-27 من قانون الاستهلاك الفرنسي المذكور سابقا، على ما يأتي:

"L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25"[5].

[1] - par un arrêt du 25 novembre 2010 (cass. 1re civ., 25 nov. 2010, n°09-70.833), la 1ere chambre civile de la Cour de Cassation a rappelé que ce droit de rétraction ne s'applique pas aux contrats conclus par voie électronique ayant pour objet une prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée

[2] - Article 01 de la directive 2011/83/UE, Op.Cit.

[3]- خليفي عبد الرحمان، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، مجلة الدراسات حول فعلية القاعدة القانونية، المجلد 01، العدد 01، 2017، ص26.

[4] - Horst Eidenmüller, Op.Cit.,p.21.

[5]- تقابلها المادة 12 من *التوجيه الأوروبي* EU/83/2011 السالف الذكر.

وبهذا المعنى فإن عدول المستهلك من العقد الإلكتروني– موضوع دراستنا- يؤدي إلى إنهاء التزامات الأطراف، وبالتالي انقضاء العقد فيصبح كأن لم يكن، ولأهمية المسألة حري بنا معالجة آثار العدول على المستهلك الإلكتروني(الفرع الأول)، ثم أثاره على المحترف(الفرع الثاني).

الفرع الأول: آثار ممارسة حق العدول عن العقد على المستهلك الإلكتروني

لقد نظم المشرع الفرنسي أثار عدول المستهلك الإلكتروني عن العقد بموجب المواد L221-23 ، L221-25، L221-26 ، L221-27 من قانون الاستهلاك الفرنسي، حيث ألزمت المستهلك بإعادة السلع أو تسليمها فورا إلى المحترف، أو إلى شخص عينه لاستلامها، في أجل لا يتجاوز 14 يوما من تاريخ إعلامه بقرار العدول عن العقد، وذلك ما لم يعرض المحترف إعادة السلع بنفسه.

في هذا الصدد يتحمل المستهلك الإلكتروني التكلفة المباشرة لإعادة السلع، ما عدا في حالة موافقة المحترف على تحملها أو لم يبلغ المستهلك بضرورة تحملها، وفي كل الأحوال يكون هذا الأخير مسؤولا عن أي قيمة متناقصة للسلع ناتجة عن المضاربة باستثناء ما هو ضروري لتحديد طبيعتها وخصائصها، و تنتفي هذه المسؤولية في حالة عدم إعلام المستهلك بحقه في العدول وفقا للفقرة الثانية من المادة L. 221-5 من قانون الاستهلاك الفرنسي.

للإشارة أنه يحق للمستهلك الإلكتروني العدول عن عقد توريد محتوى رقمي غير مقدم على وسيط مادي، دون أن يتحمل سداد أي مبلغ، وذلك في حالتين[1]:

1- إذا لم يحصل المحترف على موافقته الصريحة السابقة على تنفيذ العقد قبل نهاية فترة العدول، وكذا إثبات تنازله عن حقه في الانسحاب.

2- إذا لم يتضمن العقد المعلومات المنصوص عليها في الفقرة الثانية من المادتين L. 221-9 و L. 221-13 من قانون الاستهلاك الفرنسي.

الفرع الثاني: آثار ممارسة المستهلك الإلكتروني لحق العدول عن العقد على المحترف

[1]-Article L221-26 *du Code de la consommation*, Op.Cit.dit que : « Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :
1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;
2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 221-9 et L. 221-13 ».

من المسلم به أن عدول المستهلك الإلكتروني عن العقد يؤدي إلى إعادة الحالة إلى ما كانت عليه قبل إبرامه، لذا ألزم المشرع الفرنسي المحترف بتعويض المستهلك عن كافة المبالغ المدفوعة، بما في ذلك تكاليف التسليم، وذلك خلال أجل لا يزيد عن 14 يوما على الأكثر من تاريخ إبلاغه بقرار المستهلك الإلكتروني بالعدول عن تنفيذ العقد.

لقد أحسن المشرع الفرنسي صنعا عندما نظم طريقة سداد المحترف للمبالغ المدفوعة من طرف المستهلك الإلكتروني، بشكل يحفظ مصالح أطراف العقد، وهو ما يتجلى من خلال:

1- إلزام المحترف بسداد المبالغ المدفوعة من طرف المستهلك بنفس وسائل الدفع التي استخدمها هذا الأخير في المعاملة الأولية(نقدا، أو تحويل، أو بطاقة بنكية...)، ما لم يتفقان صراحة على وسيلة أخرى للدفع لا تؤدي إلى فرض تكاليف إضافية عليه.

2- إعفاء المحترف من سداد التكاليف الإضافية، إذا اختار المستهلك الإلكتروني صراحة طريقة تسليم أكثر تكلفة من التسليم الذي يقدمه المحترف.

3- حق المحترف في الامتناع عن سداد المبالغ المدفوعة المترتبة عن عقود بيع السلع، إلى غاية استلام السلع أو تقديم المستهلك دليلا على إرسالها، وذلك ما لم يعرض إعادة السلع بنفسه، وهو ما يستفاد من الفقرة الثانية من المادة L221-24 من قانون الاستهلاك الفرنسي بنصها:

« Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits »[1].

فإذا لم يلتزم المحترف بتعويض المستهلك الإلكتروني وتأخر في السداد فإنه سيتم زيادة المبالغ المستحقة وفقا لعدد أيام التأخير[2]، وفي حالة استمراره في رفض رد ثمن السلعة أو الخدمة إلى المستهلك على الرغم من الإخطار الرسمي له، فإنه يمكن لهذا الأخير الاتصال بجمعية المستهلكين أو فدرالية شركات البيع عن بعد (Fevad) أو طلب

[1]- تقابلها الفقرة الثالثة من نص المادة 13 من *التوجيه الأوروبي* EU/83/2011 السالف الذكر.

[2]- Article L242-4 *du Code de la consommation*, Op.Cit.dit que : « Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article L. 221-24, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal ».

وساطة المستهلك أو إشعار المديرية العامة للمنافسة والاستهلاك ومراقبة الاحتيال (DGCCRF) بالصعوبات التي يواجهها مع المحترف في إطار شراء على الانترنيت، وذلك باستخدام منصة SignalConso.[1]

وقد حسن المشرع الفرنسي صنعا عندما نص في في المادة L242-13 من قانون الاستهلاك الفرنسي السابق الإشارة إليه، على أن أي مخالفة لأحكام المواد من L. 221-18 إلى L. 221-28 التي تنظم شروط ممارسة حق العدول الممنوع للمستهلك وآثاره، يعاقب عليها بغرامة إدارية قيمتها لا تتجاوز 15000 يورو للشخص الطبيعي ولا تزيد عن 75000 يورو للشخص المعنوي[2].

الخاتمة:

من خلال كل ما سبق نخلص إلى أن المشرع الفرنسي قد أقر حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد المبرم عن بعد، وهو ما يتجلى من خلال أحكام قانون الاستهلاك الفرنسي الذي جاء متماشيا مع التوجيه الأوروبي المتعلق بحماية المستهلكين، وقد وفق إلى حد كبير في المعالجة القانونية للموضوع سواء من حيث الاعتراف به أو تحديد كيفية ممارسته وشروطه ونطاقه، وكذا بيان الآثار القانونية المترتبة عن إعماله بالنسبة للمستهلك الإلكتروني والمحترف على السواء، الأمر الذي يساهم في تأمين الحماية اللازمة للمستهلك الإلكتروني بفرنسا، لاسيما في ظل الكم التصاعدي لحجم التعاقد الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد 19.

وقد خلصنا إلى جملة من النتائج من أهمها:

1– عدم وجود تعريف تشريعي أو فقهي جامع مانع للحق في العدول عن العقد الإلكتروني، إلا أن ذلك لا يحول دون القول بأنه الحق الذي يمكن المستهلك الإلكتروني من التراجع بإرادته المنفردة عن العقد المبرم عن بعد في مجال السلع أو الخدمات، حتى ولو لم يشبها عيب أو كانت مطابقة للمواصفات أو تحقق الغرض الذي تم التعاقد من أجله، دون أن يتحمل المسؤولية عن ذلك، أو يكون ملزما بتبرير سبب مباشرته للعدول طالما تم ذلك عن حسن نية وخلال الآجال المقررة لممارسة هذا الحق.

2– الطابع الخصوصي لحق المستهلك الإلكتروني في العدول، وذلك بالنظر إلى ارتباطه بعقد إلكتروني يتم إبرامه عن بعد دون الحضور الشخصي والمتزامن لأطرافه، الأمر الذي يقتضي التزام إضافي على عاتق المشرع من أجل ضمان حماية فعالة له.

1- Bercy Infos, Achats sur internet : que faire en cas de litige ?, le 21/12/2020 , disponible sur le site : https://www.economie.gouv.fr/particuliers/achats-internet-litiges, en date du 15 mars 2021.
2 - Article L242-13 *du Code de la consommation*, Op.Cit.

3- إقرار قانون الاستهلاك الفرنسي وكذا التوجيه الأوروبي EU/83/2011 المتعلق بحقوق المستهلكين، لحق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد المبرم عن بعد.

4- المعالجة الفعالة والشاملة للجوانب القانونية المتعلقة بحق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقود المبرمة عن بعد في مجال السلع، لاسيما من حيث تحديد ضوابطه الموضوعية أو الزمنية وكذا نطاقه و آثاره بالنسبة للمستهلك الإلكتروني والمحترف.

وفي هذا الصدد من الأهمية بمكان :

1- مراجعة بعض الأحكام الخاصة بممارسة الحق في العدول، لاسيما فيما يتعلق بضرورة النص على أنه يتعين على المستهلك الإلكتروني تحديد أسباب جدية تبرر حقه في العدول، وذلك تجنبا لتعسف المستهلكين وتأمينا للتوازن بين المتعاقدين الذي يستهدف المشرع الفرنسي تحقيقه من وراء إقرار هذا الحق.

2- ضرورة المعالجة القانونية الدقيقة لممارسة المستهلك الإلكتروني لحقه في العدول عن العقد المبرم عن بعد في مجال الخدمات، على اعتبار أن الأحكام الواردة في قانون الاستهلاك الفرنسي وكذا التوجيه الأوروبي تولي اهتماما خاصا وصريحا بتنظيم العقود الإلكترونية التي تنصب على السلع.

3- الحاجة إلى وضع تعريف تشريعي لمصطلح " العدول عن العقد الإلكتروني" بقصد الفهم والتطبيق الصحيح لأحكامه، الأمر الذي يشكل ضمانة أخرى لحماية المستهلك الإلكتروني باعتباره الطرف الضعيف في هذا النوع من العقود.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: باللغة العربية:

I- الكتب:

1- أحمد بن حمود بن أحمد الحبسي، حماية المستهلك أثناء تنفيذ عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2017.

2- أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994.

3- مصطفى أحمد أبو عمر، التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، دراسة مقارنة، القاهرة، دار النهضة العربية، مصر، 2012.

4- عزيز كاظم جبر، الخيارات القانونية و أثرها في العقود الحديثة مقارنة بالفقه الإسلامي، دار الكتب القانونية، القاهرة، مصر، 2011.

II- المقالات:

1- أحمد محمد صالح أحمد،" حق العدول في التعاقد عن بعد: دراسة مقارنة"، مجلة بحوث الشرق الأوسط، العدد 56، الجزء الثاني، يوليو 2020.

2- خليفي عبد الرحمان، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، مجلة الدراسات حول فعلية القاعدة القانونية، المجلد 01، العدد 01، 2017.

3- سليمان برك دايح الجميلي،" الرجوع التشريعي عن التعاقد في عقود الاستهلاك"، مجلة الحقوق، جامعة النهرين، العراق، المجيد 08، العدد 04، 2005.

4- سي يوسف زاهية حورية، " حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2018.

5- محمد السعيد رشدي، التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة ومدى حجيتها في الإثبات، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008.

6- محمد ربيع فتح الباب، "التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول عن العقود المبرمة عن بعد، دراسة مقارنة"، مجلة الاقتصاد والقانون، العدد 89، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر،6 201.

ثانيا: باللغة الأجنبية:

I- Textes Juridiques :

1-Code de la consommation, disponible sur le site https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/, en date 15 mars 2021.

2-Décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation, JORF n°0217 du 19 septembre 2014.

3-Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, JOUE L 304 du 22 novembre 2011.

II- Livres :

1-Carla Baker-Chiss, le droit de rétractation du contrat électronique, publié dans L'Acquis communautaire-le contrat électronique, Judith Rochfeld (dir.), Economica, 2010.

2-Fabre - Magnan (M.): Le droit des obligations, t. 1, contrat et engagement unilatéral, PUF, 2008.

III- Articles :

1-B. Bathelot, Droit de rétractation, le 24/01/2017, disponible sur le site ; https://www.definitions-marketing.com/definition/droit-de-retractation/, en date du 10 mars 2021.

2-Bercy Infos, Achats sur internet : que faire en cas de litige ?, le 21/12/2020 , disponible sur le site : https://www.economie.gouv.fr/particuliers/achats-internet-litiges, en date du 15 mars 2021.

3- Charlaine Bouchard et Marc Lacoursière, Les enjeux du contrat de consommation en ligne, Revue générale de droit, Volume 33, numéro 3, 2003.

4-Firma Stefan Krüger, JCP G 2009, 459, note G. Paisant, Europe 2009, comm. 436, obs. L. Idot, D. 2009, p. 2161, obs. V. Avena-Robardet.

5-Gauthier Caizergues, L'impact de COVID-19 sur le comportement des utilisateurs et le e-commerce, 03 /04/2020, disponible sur le site ; https://www.journaldunet.com/solutions/seo-referencement/1490231-l-impact-de-covid-19-sur-le-comportement-des-utilisateurs-et-le-e-commerce/, en date du 17 mars 2021

6- Horst Eidenmüller, *Why Withdrawal Rights?*, European Review of Contract Law, 7(1), p.6 (2011)

7- Omri Ben-Shahar and Eric A. Posner, *The Right to Withdraw in Contract Law*, John M. Olin Program in Law and Economics Working Paper No. 514, (2010).

8- Patricia Sánchez Abril, Francisco Oliva Blázquez & Joan Martínez Evora, The Right of Withdrawal in Consumer Contracts: a comparative analysis of American and European law, Revista para el Análisis del Derecho, 3/2018.