ردمد ورقي: 9971 - 2571 المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية ردمد إلكتروني: 2661-7404
السنة: 2022 المجلد: السادس العدد: الاول ص.ص: 1360-1372.

حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن التعاقد بين قصور النص القانوني وواقع الممارسة العملية في التشريع الجزائري

The right of the electronic consumer to reverse the contract between the inadequacy of the legal text and the reality of practice in Algerian legislation

د. بن صابر فتيحة *
كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مصطفى إسطمبولي، معسكر.
Fatiha.bensabeur@univ-mascara.dz

تاريخ إرسال المقال: 19-08-2021 تاريخ قبول المقال: 09-02-2022 تاريخ نشر المقال31-03-2022

الملخص:

من أهم المشكلات المعاصرة التي تواجه المستهلك اليوم تلك المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية لفئة المستهلكين عبر الأنترنيت في إطار ما بات يعرف بالعقد الإلكتروني، هذا الأخير الذي يعد أهم وسيلة من وسائل التجارة الإلكترونية.

يعد عقد الاستهلاك الإلكتروني من أكثر العقود شيوعا في البيئة الرقمية لذلك اقر المشرع الجزائري حق العدول كآلية لضمان حماية المستهلك في البيئة الرقمية، وهو وإن كان خروجا عن مبدأ القوة الملزمة للعقد إلا أن الطبيعة الخاصة للتعاقد الإلكتروني والمركز الضعيف للمستهلك الإلكتروني يخلقان مبررا لهذا الخروج ليكون بمثابة حق امتياز يمنحه المشرع للمستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية بهدف إعادة التوازن المفقود في العلاقة العقدية في مجال التجارة الإلكترونية

الكلمات المفتاحية: المستهلك الالكتروني؛ حق العدول؛ العقد الإلكتروني؛ القانون الجزائري

Abstract:

One of the most important contemporary problems facing the consumer today is related to the consumer's electronic transactions via the internet in what has become known as e-contract. The latter is one of the most important means of e-commerce. The display of goods and services in often caracterized by over advertising.

The electronic consomption contract is one of the most Common contracts in the digital environment, so the Algerian legislator recognized the right to reinstate as a mechanism to ensure the protection of the consumer in the digital environment, which is a departure from the principle of binding power of the contract, but the special nature of the electronic contract and the weak status of the consumer E-mail creates a justification for thisexit as a concession

* المؤلف المرسل

granted by the legislator to the consumer in electronic consumption contracts in order to restore the lost balance in the contractual relationship in the field of electronic commerce.
Keywords: The Electronic consumer, the right to reinstate, the electronic contract, Algerian law. .

المقدمة:

من المشكلات المعاصرة التي تواجه المستهلك اليوم تلك المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية، لفئة المستهلكين عبر الأنترنت في إطار بات يعرف بالعقد الإلكتروني، هذا الأخير الذي يعد أهم وسيلة من وسائل التجارة الإلكترونية، إذ يتميز بعدة خصائص لا تتوفر في العقود المبرمة بالوسائل التقليدية، كونه مبرم في بيئة افتراضية غير مادية، وبين متعاقدين غير متكافئين، و عبر شبكة لا تعترف بالحدود الجغرافية للدول، كما أنه غالبا ما يكون محررا على دعامات غير ورقية مخزنة داخل الأنظمة المعلوماتية.

اذ أدت كثرة المنتوجات كما ونوعا في ظل ارتفاع موجة الترويجات المحيطة بالمستهلك في كل مكان وزمان وبالأخص الحديثة منها إلى خلق هوة بينه وبين المتدخل ليجد نفسه يدخل في معاملات قد تشكل عائقا أمام الاختيار الصحيح و الصائب للمستهلك خاصة في مجال العقود الإلكترونية فيجد نفسه بعد إبرامه لهذا الأخير أنه متسرع نتيجة تأثره بوسائل الإغراء المستمرة في عرض السلع و الخدمات فضلا عن الدعاية المغرية و المضللة الملازمة لها مما أدى إلى تشويه رضا المستهلك فأصبحت إرادته مشوشة دون أن تكون معيبة بأحد عيوب الرضا القانونية.

لذلك حق القول بإعطاء المستهلك خيار الرجوع عن تنفيذ العقد الذي ابرمه والذي يعتبر من أبرز الآليات القانونية التي أوجدتها التشريعات الحديثة كضمانة فعالة لحماية المستهلك في مرحلة تنفيذ العقد في البيئة الرقمية .وللإحاطة أكثر بهذا الموضوع، تم طرح الإشكال التالي :

فيما يتمثل المناخ التشريعي لحق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني الذي كرسه المشرع كآلية قانونية مستحدثة لتعزيز حماية المستهلك في البيئة الرقمية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان خصوصية العلاقة التعاقدية في البيئة الرقمية في ظل الاختلال في التوازن التعاقدي بين المستهلك كطرف ضعيف والمورد الذي يتمتع بمركز أقوى من حيث الخبرة والقدرة الاقتصادية، مما دفع بالمشرع إلى إقرار حمايته من خلال إعادة التوازن بين طرفي العلاقة الاستهلاكية بتكريس حق الرجوع عن تنفيذ العقد المبرم عن بعد.

منهج الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على الإشكالية التي أثيرت وذلك من خلال وصف وتحليل النصوص القانونية التي نظمت هذه الضمانة المستحدثة

المبحث الأول: السياق المعرفي لمصطلحات الدراسة

باعتبار عقود التجارة الإلكترونية مرتبطة بالعملية الاستهلاكية فإنها تعد المجال الخصب لظهور مصطلح المستهلك الإلكتروني ومن هنا تظهر أهمية تحديد مفهوم هذا المصطلح (أولا) إضافة الى تحديد مفهوم العقد الالكتروني وبما أن حماية المستهلك في العقد المبرم عن بعد لا تقتصر على المرحلة السابقة لإبرامه، بل تمتد إلى مرحلة تنفيذه، فقد منح المشرع للمستهلك حق العدول عن تنفيذ هذا العقد، مما يقتضي منا التعرض لتعريفه (ثانيا).

المطلب الأول: مفهوم العقد الالكتروني والمستهلك الالكتروني

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تعريف العقد الإلكتروني في الفقه والتشريعات المقارنة، ثم نحدد خصائصه المتفق عليها.

أولا: مفهوم العقد الإلكتروني

1- تعريف العقد الالكتروني

لا يخرج العقد الإلكتروني في بنائه ومضمونه عن العقد العادي الذي تحكمه قواعد القانون المدني، فهو من العقود غير المسماة طالما أن المشرع لم يضع له تنظيم خاص به، لكنه يتميز بانعقاده بين شخصين غير حاضرين وعبر شبكة الأنترنت، ويكتسب الطابع الإلكتروني من الوسيلة التي يتم إبرامه من خلالها.

ويعرف الفقه العقد الإلكتروني بأنه " اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول على شبكة دولية للاتصال عن بعد، وذلك بوسيلة مسموعة ومرئية، وبفضل التفاعل بين الموجب والقابل" ويعرف كذلك بأنه " التعاقد الذي يتم انعقاده بوسيلة إلكترونية كليا أو جزئيا أصالة أو نيابة".

2- خصائص العقد الإلكتروني:

يتميز العقد الإلكتروني بخصائص تميزه عن العقد العادي نشرحها على النحو التالي:

أ- يتم العقد الإلكتروني دون الحضور المادي لأطراف العقد؛ فالمتعاقدان يجمعهما مجلس عقد حكمي عبر وسائل اتصال إلكترونية، أين يتم التفاوض ثم تبادل الإيجاب والقبول عبر الانترنت، وهذا ما أضفى على العقد طابع التفاوض بين غائبين.

ب- ينتمي العقد الإلكتروني إلى طائفة العقود التي تتم عن بعد ويقصد بها تلك ُ العقود التي تبرم بين طرفين متباعدين باستعمال وسيلة اتصال عن بعد. وعرفته المادة الثانية من التوجيه الأوروبي رقم

97 -07 الصادر في 20 ماي 1997 المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد بأنه " كل عقد يتعلق بالسلع والخدمات عن بعد، نظمه المورد الذي يستخدم لهذا العقد تقنية أو أكثر للاتصال عن بعد لإبرام العقد أو تنفيذه.

ت- يغلب على العقد الإلكتروني الطابع التجاري والاسْتهلاكي في نفس الوقت، لذلك يطلق عليه عقد التجارة الإلكتروني؛ فأما الطابع التجاري فيتمثل في تنفيذ بعض أو كل المعاملات التجارية في السلع والخدمات التي تتم بين مشروع تجاري وآخر أو بين تاجر ومستهلك الكتروني.

ثانيا: تعريف المستهلك الالكتروني

لقد عرف المشرع الجزائري المستهلك الإلكتروني بموجب القانون رقم 05/18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 ماي سنة 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية في نص المادة السادسة بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي[1].»

1- يتضح من نص المادة أن المشرع الجزائري أقام تعريفه على أساس الوسيلة المستعملة في إشباع الحاجات والرغبات، إذ أن المستهلك يقوم باستخدام جهاز الكتروني مرتبط بشبكة انترنيت تعينه على البحث عن السلعة أو الخدمة التي يريدها .

2- كما أنه لم يقصر مفهوم المستهلك الإلكتروني على الشخص الطبيعي بل أدخل طائفة الأشخاص المعنوية ضمن دائرة المستهلكين المقرر حمايتهم، وقد وفق في ذلك حيث يجد تبريره في أنها أحيانا لا تمارس نشاطا مهنيا تحصل منه على مواردها المالية أو على أسباب وجودها، ومن ثم فإنها تشبه المستهلك العادي.

وعليه فالمستهلك في نطاق عقود التجارة الإلكترونية هو نفسه المستهلك في نطاق العقد التقليدي لكنه يتعامل من خلال وسائط الكترونية ومن خلال شبكات الاتصال .

فاصطلاح المستهلك الإلكتروني هو اصطلاح مستحدث، لا يختلف في مفهومه عن المستهلك بصفة عامة إلا من حيث الأداة المستخدمة في التعاملات الإلكترونية، لذلك في تعريف المستهلك الإلكتروني لابد من الأخذ بعين الاعتبار الوسيلة الإلكترونية المستخدمة للتعاقد بين المهني وهذا المستهلك.

المطلب الثاني: المقصود بحق عدول المستهلك عن تنفيذ العقد الإلكتروني

[1]- المادة 06 من القانون رقم 05/18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، العدد 28 لسنة 2018.

ردمد ورقي: 9971 - 2571 المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية ردمد إلكتروني: 2661-7404
السنة: 2022 المجلد: السادس العدد: الاول ص.ص: 1360-1372.

يعد الحق في العدول من أقوى الحقوق الممنوحة للمستهلك بإعادة النظر في العقد خلال مدة محددة وقد لقي عدة تسميات، خيار الرجوع، مهلة للتفكير[1]، أو حق الندم.[2]

يعتبر حق المستهلك في العدول استثناء من الأصل العام والمبادئ العامة التي تحكم نظرية العقد، حيث أن العقد شريعة المتعاقدين لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين[3]، وفي سبيل التعرف على مضمون الحق في العدول لابد من إعطاء تعريف له .

لقد اقر المشرع الجزائري في القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، حق المستهلك في استبدال السلعة أو إرجاع الثمن، غير أنه اشترط ذلك في حالة وجود عيب فيها دون أن يحدد المدة التي يحق للمستهلك أن يسترجع الثمن.

مبدئيا يتضح أن المشرع الجزائري لم يقرر حق المستهلك بصفة عامة و المستهلك الإلكتروني بصفة خاصة في العدول بمعناه القانوني، لكنه أجاز له أن يمارس حقه في رد السلعة واسترجاع الثمن في حالة وجود عيب في المنتوج دون أن يتحمل أعباء إضافية[4]، لكنه تدارك ذلك لما لهذا الضمان من تأثير واسع ودور مهم في تعزيز الحماية المقررة لصالح المستهلك عموما والمستهلك الإلكتروني خصوصا وذلك من خلال تعديله لقانون حماية المستهلك و قمع الغش 03/09 بالقانون رقم 09/18 حيث نص صراحة على حق العدول في المادة 19 منه وتحديدا الفقرة الثانية و الثالثة بقولها:

" العدول هو حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتوج ما دون وجه سبب، للمستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتوج ما ضمن احترام شروط التعاقد، ودون دفعه مصاريف إضافية"[5]

من نص المادة يتضح أن حق العدول يقصد به قابلية تراجع المستهلك عن شراء السلعة أو المنتج حتى بعد استلامها، وبالتالي يفرض على البائع استرداد المنتج وإرجاع مبلغ الشراء للمستهلك .

---

[1]– أيمن مساعدة، علاء خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية و بيوع المسافة، مجلة الشريعة و القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، عدد 46، افريل 2011، ص 162.

[2]– محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2006، ص 152

[3]– المادة 106 من الأمر 58/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، معدل ومتمم بالقانون 10/05 المؤرخ في 20 جوان 2005، الجريدة الرسمية، العدد 44، الصادرة في 29 جوان.

[4]– المادة 2/13من القانون 03/09املؤرخ في 29 صفر 1430الموافق ل 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15، لسنة 2009 المعدل و المتمم بالقانون رقم 09/18 المؤرخ في 28 رمضان عام 1439 الموافق ل 10 يونيو سنة 2018، الجريدة الرسمية رقم 35 المؤرخة في 13 جوان 2018.

[5]– المادة 19 الفقرة2 ،3 المعدلة بنفس القانون.

وعليه فحق العدول هو ميزة قانونية أعطاها المشرع للمستهلك في الرجوع عن التعاقد دون أن يكون ملزما بتبرير هذا الرجوع ودون أن يتحمل دفع مصاريف إضافية، تحكمه قواعد آمرة، بمعنى تنظمه قواعد حماية المستهلك المتعلقة بالنظام العام الاقتصادي ولا يجوز التنازل عنه.[1]

المبحث الثاني: الضوابط القانونية الوطنية لحق المستهلك في العدول في البيئة الرقمية

إن حق العدول عن العقود الإلكترونية جاء بهدف حماية رضا المستهلك، لذا يجب عليه ألا يتعسف في استعماله، إذ يجب أن يباشره في الوقت المناسب ولبواعث مشروعة وفي ظروف لا يكون من شأنها إلحاق ضرر جسيم بالمورد.

فحدود الحق في العدول يتقيد بمعرفة المستهلك مدى ملائمة المنتوج للغرض من شرائه ومطابقته ملا جاء في الصور الموجودة على شاشة الحاسوب وليس لمجرد الرغبة في الرجوع اضرارا بالمتدخل [2].

إن المشرع عند منحه للمستهلك حق العدول، فمن الطبيعي أن يحدد له المدة التي يتعين من خلالها ممارسة هذا الحق، وذلك حفاظا على مبدأ استقرار المعاملات، إضافة على تأثيره في المركز القانوني لكلا الطرفين بل وفي العقد ذاته وعليه فإننا نكرس هذا المحور لمعالجة المهلة التي يجوز فيها للمتعاقد ممارسة هذا الحق وكيفية ممارسته، لنتطرق في الأخير إلى آثار التمسك بهذا الحق.

المطلب الأول: ممارسة حق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني

سوف نتطرق من خلال هذا المطلب الى تحديد مواعيد سريان حق العدول (أولا) ومن ثم سوف نحاول تسليط الضوء على صور ممارسة المستهلك لحق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني (ثانيا).

أولا: مدة سريان حق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني

جاء في الفقرة الرابعة من نص المادة 19 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم المشار إليه سابقا ما يلي": "تحدد شروط وكيفية ممارسة حق العدول وكذا آجال وقائمة المنتوجات المعنية، عن طريق التنظيم"[3]

من خلال نص المادة يتضح أن المشرع الجزائري وفيما يتعلق بتقدير المدة التي يتعين من خلالها ممارسة حق العدول قد أحالها للتنظيم، وفي انتظار صدور النصوص التنظيمية.

---

[1]– خلوي نصيرة، الحماية القانونية للمستهلك عبر الأنترنت، " دراسة مقارنة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2013، ص 72.

[2]– أيمن مساعدة، علاء خصاونة، مرجع سابق، ص 197.

[3]- المادة 4/19 المعدلة بنفس القانون.

- ولكن وبالرجوع للقانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية وتحديدا في نص المادة 2/23 منه والتي جاء نصها كالاتي :" يجب على المستهلك الإلكتروني إعادة إرسال السلعة في غلافها الأصلي، خلال مدة أقصاها أربعة (04) أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج ،مع الإشارة إلى سبب الرفض....."

- بتصفح نص المادة نجد أن المشرع الجزائري قد خول للمستهلك الإلكتروني حق الرجوع في مدة وقدرها أربعة أيام عمل إرجاع السلعة مع اشتراط ذكر سبب الرفض، مع الإشارة انه في تعريفه لحق العدول في الفقرة الثالثة من المادة 19 المشار إليها سابقا أجاز للمستهلك ذلك دون حاجة إلى تسبيب ممارسته لهذا الحق، فهل يعني ذلك أن المشرع قد أعتبر المستهلك في البيئة الرقمية لا تسري عليه نفس أحكام العدول كضمانة للحماية المقررة لصالح المستهلك العادي.

أما بالنسبة لبدء سريان هذه المادة، فهي تختلف باختلاف محل العقد، فإذا كان محل العقد سلعا أي منتوجات، فإن بدء سريان المدة يكون من يوم تسلم المنتوج، وإذا كان محل العقد هو خدمات، فيكون بدء سريان المهلة من يوم تقديمها.

ولم يحدد المشرع الجزائري من يقع عليه إثبات واقعة التسليم، فالأصل أن يقع الإثبات على عاتق المهني لإثبات تاريخ التسليم، وما دامت واقعة التسليم مادية فيجوز إثباتها بكافة وسائل الإثبات المعروفة في القواعد العامة ومنها الإثبات بالشهود والكتابة وغيرها.

ثانيا: صور ممارسة المستهلك لحق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني

يتعين لممارسة الحق في العدول أن يتم إعلام المورد الذي يمارس ذلك الحق في مواجهته من خلال وسيلة تمكنه من إثبات العدول عند منازعة المورد له في حدوثه، وهو ما يمكن تحقيقه مثال إذا تم هذا الإعلام بالبريد الإلكتروني أو الفاكس أو غيرها من الوسائل الإلكترونية، وعلى المهني أن يرسل إخطار بتسلم العدول على دعامة دائمة.[1]

أما بالنسبة للعقد الذي تم إبرامه على شبكة الأنترنت فانه يتعين ان تكون كل معاملة تجارية الكترونية مسبوقة بعرض تجاري الكتروني وان توثق بموجب عقد الكتروني 11يصادق عليه المستهلك الإلكتروني.[2]

مع وجوب أن يقدم المورد الإلكتروني العرض التجاري الإلكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، ويجب أن يتضمن على الأقل، ولكن ليس على سبيل الحصر المعلومات الآتية[3] :

[1]– أشرف محمد رزق قايد، حماية المستهلك، مركز الدراسات العربية، مصر، 2016 ، ص 986.

[2]- المادة 10من القانون رقم 05/18المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مرجع سابق.

[3]– المادة 11من القانون رقم 05/18املتعلق بالتجارة الإلكترونية، مرجع سابق

- رقم التعريف الجبائي، والعناوين المادية والإلكترونية ورقم هاتف المورد الإلكتروني،
- طبيعة وخصائص وأسعار السلع أو الخدمات المقترحة باحتساب كل الرسوم،
- حالة توفر السلعة أو الخدمة،
- كيفيات ومصاريف وأجال التسليم .
- الشروط العامة للبيع لا سيما البنود المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي
- شروط الضمان التجاري وخدمة ما بعد البيع،
- طريقة حساب السعر، عندما لا يمكن تحديده مسبقا،
- كيفيات وإجراءات الدفع،
- شروط فسخ العقد عند الاقتضاء،
- وصف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية،
- مدة صلاحية العرض عند الاقتضاء،
- شروط وآجال العدول عند الاقتضاء،
- طريقة تأكيد الطلبية،
- موعد التسليم وسعر المنتوج موضوع الطلبية المسبقة وكيفيات إلغاء الطلبية المسبقة، عند الاقتضاء،
- طريقة إرجاع المنتوج أو استبداله أو تعويضه،
- تكلفة استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية عندما تحتسب على أساس أخر غير التعريفات المعمول بها

من نص المادة يتضح أن المشرع الجزائري قد أدرج جملة من المعلومات لما يجب أن يتضمنه العرض التجاري الإلكتروني، حتى يكون المستهلك على بينة بكل ما يخص السلعة أو الخدمة التي يريد الاستفادة منها، قبل إقدامه على إبرام العقد الإلكتروني، وهكذا يكون المشرع الجزائري قد وفق في إضفاء حماية للمستهلك وذلك بإدراجه لتلك المعلومات على سبيل المثال لا الحصر، مراعاة منه لخصوصية البيئة الرقمية المتغيرة والدائمة التطور .

والمشرع الجزائري لم يحدد شكلا للتعبير عن ممارسة هذا الحق، وقد أحاله للنصوص التنظيمية التي لم تصدر بعد، وإن كانت الجوانب العملية تفرض على المستهلك أن يتمسك بهذا الحق عن طريق وسيلة تضمن له الإثبات في حال قيام نزاع حول تاريخ التمسك بهذا الحق.

- فقد يعدل المستهلك عن العقد إذا وجد أن السلعة أو المنتوج الذي أقدم عليه غير متوافق مع ما كان يتوقعه.
- فإنه يستطيع أن يمارس حقه في العدول بإحدى طريقتين، فإما أن يطلب رد المبيع واسترداد الثمن أو أن يطلب استبدال المبيع بأخر، ويلاحظ في الحالة الأخيرة أن ممارسة الحق في التراجع إذا انصبت على تغيير المنتوج فان ممارسة هذا الحق لن تغير من جوهر العقد ولن تمس بقوته الملزمة [1].
- ويمكن للمستهلك أن يمارس حقه في العدول عن العقد بالطريقتين معا، فقد يقدم على طلب تغيير البضاعة بأخرى خلال المهلة المحددة ويتبين له بعد تغييرها أن المبيع لا يصلح أو أنه ليس بحاجة إليه وعندئذ يطلب رد المبيع واسترداد الثمن.

المطلب الثاني: آثار الحق في العدول عن العقد

إن حق العدول الممنوح للمستهلك يضع المتعاقدين في حالة عدم الاستقرار، فإذا مضت مهلة العدول دون ابداء رغبة المستهلك في الانحلال من العقد، أصبح هذا الأخير باتا ونافذا، أما إذا أبدى رغبته في العدول، فهذا يؤدي إلى زوال العقد واعتباره كأن لم يكن، فيترتب عن ذلك آثار بالنسبة للمستهلك كطرف أول وبالنسبة للمورد كطرف ثاني.[2]

أولا: آثار العدول بالنسبة للمستهلك

بالنسبة للمستهلك فإنه متى تمسك بحقه في العدول زال العقد و أعتبر كأنه لم يكن منذ لحظة إبرامه، و هذا ما يعني التزامه برد السلعة أو المنتوج للبائع أو التنازل عن الاستفادة من الخدمة، و يجب أن يعيد البضاعة أو المنتوج بالحالة التي تسلمها عليها فإن أصابها تلف أو هلاك تحمله هو باعتباره كان مالكا لها .

غير أنه و بالرجوع لنص المادة 02/23 من القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية المشار إليه سابقا، نجد أن المشرع الجزائري قد ألزم المستهلك الإلكتروني بتسبيب الرفض عند إعادة السلعة ، في حين أنه نص في القانون 09/18 المعدل للقانون 09/03المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش في مادته 19 على أن حق العدول هو حق المستهلك في التراجع عن اقتناء المنتوج دون وجه سبب، فهل يفهم من هذا تناقض في النصين أم أن علينا الأخذ بقاعدة الخاص يقيد العام، وبما أن

[1]– زوزو هدى، آليات حماية المستهلك من مخاطر التعاقد الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الرابع ،2017، ص214.

[2]- عمر محمد عبد الباقي. الحماية العقدية للمستهلك، الطبعة الثانية، دار منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008، ص .761.

الدراسة تتكلم عن المستهلك في البيئة الرقمية فالأولى بالتطبيق هو القانون 05/18 و تحديدا المادة 2/23 منه خصوصا مع غياب المراسيم التنظيمية لكلا القانونيين لتوضح كيفية التطبيق لحق العدول.

أما عن تكاليف إعادة الإرسال من طرف المستهلك الإلكتروني فتكون على عاتق المورد الإلكتروني.[1]

وإذا انقضت مهلة العدول دون أن يتمسك المستهلك بحقه في العدول عن العقد، فإن صفة اللزوم تلحق بالعقد ويصير باتا ويستقر نهائيا ولا يكون للمستهلك ممارسة هذا الحق مرة أخرى .

غير أن سقوط الحق في التراجع بانقضاء المهلة لا يمنع المستهلك من الاستناد إلى نظرية عيوب الإرادة إذا تبين أن إرادته كانت معيبة، ذلك أن الحق في التراجع هو وجه من أوجه الحماية الخاصة التي لا تسقط الحماية العامة المقررة في التقنين المدني.

ثانيا: آثار العدول بالنسبة للمورد الإلكتروني

إذا استعمل المستهلك حقه في العدول خلال المدة القانونية أقصاها أربعة أيام وذلك طبقا لما جاء في الفقرة الثانية من المادة 23 من القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ويلتزم تبعا لذلك المورد الإلكتروني بما يلي[2]:

- تسليم جديد موافق للطلبية، أو إصلاح المنتوج المعيب، أو
- استبدال المنتوج بأخر مماثل،
- إلغاء الطلبية وإرجاع المبالغ المدفوعة دون الإخلال بإمكانية مطالبة المستهلك الإلكتروني بالتعويض في حالة وقوع ضرر.
- باستقراء نص المادة نجد أن المشرع الجزائري قد ألزم المورد الإلكتروني بجملة من الالتزامات عليه القيام بها في مواجهة المستهلك الإلكتروني، وكضمانة لحمايته عند ممارسته لحقه في العدول وتمثلت في تسليم موافق للطلبية، إصلاح المنتوج المعيب، أو استبداله بأخر مماثل من قبل المورد، كما أعطى للمستهلك الحق في إلغاء الطلبية مع إلزام المورد بإرجاع المبالغ المدفوعة مع تعويض المستهلك الإلكتروني في حالة وقوع الضرر.

[1]– المادة 02/23 من القانون 05/18، مرجع سابق.

[2]– المادة 03/23 من القانون 05/18، مرجع سابق.

- إضافة إلى ذلك فقد أعطى المشرع للمورد الإلكتروني مهلة خمسة عشرة يوما من تاريخ استلامه المنتوج لإرجاع المبالغ المدفوعة للمستهلك، دون أن يكون ملزما بتسديد أي نفقات إضافية خلال المدة المحددة قانونا
- من خلال ما سبق بيانه نجد أن المشرع الجزائري قد حاول حماية الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية في البيئة الرقمية وهو المستهلك، كونه الأقل خبرة ودراية من المورد، وهو ما يبرر تكليف هذا الأخير بجملة من التصرفات الاستباقية حماية للعقد الإلكتروني، والمتمثلة في التسليم الموافق للطلبية، إصلاح المنتوج المعيب، أو استبداله بأخر مماثل، مع إلزام المورد بإرجاع المبالغ المدفوعة من قبل المستهلك ،وهذا له مبرره من الناحية القانونية و العملية و المتمثلة أساسا في عدم توازن العالقة التعاقدية بين طرفي العقد وهما كلا من المستهلك والمورد، في البيئة العادية وضرورة الحماية، فمن باب أولى بسطها في البيئة الإلكترونية التي تعد أكثر خطرا مما عليه البيئة العادية.

الخاتمة:

يعد حق العدول من الآليات المستحدثة التي اقرها المشرع الجزائري في القانون رقم 18/05المتعلق بالتجارة الإلكترونية وذلك بهدف إعادة التوازن المفقود في العالقة التعاقدية في مجال التجارة وخالص هذه الورقة البحثية إجماله في النتائج التالية:

1- حق العدول من الآليات المكرسة في قانون حماية المستهلك و قمع الغش03/09 المعدل والمتمم و أكد عليه أيضا القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية، لكن يؤخذ على المشرع الجزائري انه اشترط في هذا الأخير ضرورة التسبيب في حالة الرجوع عن إبرام العقد في حين أنه في القانون الأول جاء النص عاما و مباحا لحق العدول لمصلحة المستهلك العادي دون إلزامه بتسبيبه، وهذا التناقض في النصوص القانونية يؤدي إلى الغموض و التعقيد في تطبيق القواعد القانونية، و يتعين على المشرع تدارك ذلك من خلال ضرورة التجانس في النص القانوني.

2- أدرج المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18 في المادة 11 منه جملة من المعلومات الواجب توافرها في العرض التجاري الإلكتروني، حتى يكون المستهلك على بينة بكل ما يخص السلعة أو الخدمة المراد الاستفادة منها قبل إقدامه على إبرام العقد الإلكتروني وهي خطو ة وفق فيها المشرع الجزائري لحد كبير إضفاء حماية للطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية

3- قانون حماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم في سنة 2018 و هي نفس سنة صدور قانون التجارة الإلكترونية لحماية المستهلك الإلكتروني يحيل إلى النصوص التنظيمية فيما يتعلق بكيفية ممارسة حق العدول غير انه و لحد الساعة لم تصدر هذه النصوص ,حتى يتسنى لنا معرفة كيفية الرجوع و كيفية استرداد المنتوج ومدة ممارسته يتعين على المشرع الجزائري ضرورة الإسراع في سن هذه النصوص التنظيمية لتفادي اللبس و الغموض في تطبيق النص القانوني و تجنب التعقيدات لضمان حماية فعالة للمستهلك الإلكتروني.

التوصيات:

1- ضرورة تعديل قانون التجارة الالكترونية، خاصة بالنسبة لحق العدول، بنصوص أمرة تفصيلية، تمنع المورد من التحكم فيه، من حيث منحه للمستهلك الالكتروني من عدمه، أو من حيث فرضه شروط مقابل استفادة المستهلك الالكتروني منه، مما يفرغه من محتواه.

2- ندعو المشرع أن يعجل في اصدار النصوص التنظيمية للحق في العدول، بالنسبة لقانون حماية المستهلك وقمع الغش، لأنه لا فائدة من تشريع نظام قانوني، ثم القعود عن اصدار مراسيمه التنفيذية، حيث لن يستفيد منه من شرع لمصلحته، ألا وهو المستهلك الالكتروني وحتى المستهلك العادي أو التقليدي.

3- ضرورة اعلام المستهلك الالمتروني أنه من حقه التعرف على المسائل الجوهرية للعقد و التي تخص الضبط و التأكد من هوية المتعامل معه و كذلك تحديد المحل و معرفة أوصافه و هذا قبل ابرام العقد.

4- ضرورة تنظيم العدول عن العقد عندما يكون محله خدمة، لأن هذه المسألة تثير العديد من الصعوبات خاصة إذا كان المستهلك قد استفاد من الخدمة وبعدها عدل عن العقد.

5- ضرورة إعطاء ضمانات حقيقية تحمي المستهلك الإلكتروني من اثار الاخلال بحقه في الاعلام.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: النصوص القانونية

- القوانين

1- القانون رقم 05/18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، العدد 28 لسنة 2018.

2- القانون 03/09 المؤرخ في 29 صفر 1430الموافق ل 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15، لسنة 2009 المعدل و المتمم بالقانون رقم

09/18 المؤرخ في 28 رمضان عام 1439 الموافق ل 10 يونيو سنة 2018، الجريدة الرسمية رقم 35 المؤرخة في 13 جوان 2018.

- الأوامر

1- الأمر 58/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، معدل ومتمم بالقانون 10/05 المؤرخ في 20 جوان 2005، الجريدة الرسمية، العدد 44، الصادرة في 29 جوان.

ثانيا: الكتب

1- أشرف محمد رزق قايد، حماية المستهلك، مركز الدراسات العربية، مصر، 2016.

2- عمر محمد عبد الباقي. الحماية العقدية للمسْتهلك، الطبعة الثانية، دار منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008.

3- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2006.

ثالثا: الرسائل والمذكرات

1- خلوي نصيرة، الحماية القانونية للمستهلك عبر الأنترنت، " دراسة مقارنة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2013.

رابعا: المقالات

1- زوزو هدى، آليات حماية المستهلك من مخاطر التعاقد الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الرابع ،2017.

أيمن مساعدة، علاء خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، عدد 46، افريل 2011