أثر حق العدول في عقود التجارة الإلكترونية على مبدأ الحرية التعاقدية

The Impact of Recourse Right in Electronic Commerce Contracts on the Principle of Freedom Contracts

بوعكاز خليل[1] *، الحاج علي بدر الدين[2]

[1] المركز الجامعي مغنية تلمسان، bouakazkhalil1985@mail.com

مخبر حقوق الانسان والحريات الأساسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان

[2] المركز الجامعي مغنية تلمسان، badro85@live.com

تاريخ الاستلام: 2021/09/15 تاريخ القبول: 2021/10/20 تاريخ النشر: 2022/01/15

ملخص:

إن المستهلك الإلكتروني ليس لديه الإمكانية الفعلية لمعاينة المنتج والعلم بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد، ومن أجل حمايته عملة العديد من التشريعات القانونية على منحه ضمانات قانونية تحميه من غبن التاجر، ومن أهم الضمانات منحه الحق في العدول عن العقد بعد إبرامه، حيث أقرت أغلب التشريعات التي نظمت التعاقد عن بعد للمستهلك الإلكتروني الحق في العدول أو الحق في التراجع عن إتمام عقد التجارة الإلكترونية، حيث يسمح للمستهلك وخلال مدة محددة بالتراجع عن العقد بحيث يعدل عن محله باستبداله أو باسترجاع الثمن الذي دفعه، مقابل إعادة المنتج أو الخدمة الذي تسلمه.

كلمات مفتاحية: المستهلك الإلكتروني، حق العدول، التجارة الإلكترونية.

Abstract:

One of the most important guarantees is the right of termination close of the contract. In this case many legislations give the right to the consumer of the electronic commerce contract by giving him the permission –in limited period- of canceling or terminating the contract

Keywords: Consumer electronic; recourse right; electronic commerce.

* **المؤلف المرسل**

1.مقدمة:

لم تعد القواعد في القوانين المدنية تستطيع حماية المستهلك كما في السابق، حيث تتصف غالبية العقود التي يبرمها بالتسرع الذي لا يستطيع معه التروي والتأني، قبل اتخاذ قراره في إبرام العقد، وهذا راجع إلى التطور التكنولوجي الحاصل ورغبت المشتري أي المستهلك في قضاء حاجته وإشباع رغباته ومتطلباته عبر وسائل الاتصالات الحديثة واستعمال المورد أساليب مؤثرة لجلب أكبر فئة من المستهلكين من بينها الدعاية والإعلان.

حيث لم تستطع القواعد التقليدية حماية المستهلك، مما أوجبة على المشرع على غرار التشريعات الأخرى التدخل لحماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية وهو المستهلك، بالبحث عن وسيلة أو آلية تعيد التكافؤ بين طرفي العلاقة التعاقدية وإعطاء العقد نوع من التوازن العقدي.

فقد قررت معظم قوانين الاستهلاك الحديثة منح فئة المستهلكين الحق في العدول أو التراجع، كآلية حديثة لحماية المشتري المتعاقد من مخاطر الغش والخداع أو التدليس أو التأثير الذي يتعرضون لها.

يعتبر الحق في العدول استثناء على مبدأ القوى الملزمة للعقد، أي الخروج على مبدأ قدسية العقد باعتباره مبدأ قانوني عام، الذي يؤكد على أنه متى أبرمة العقد فلا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين والحق في العدول آلية قانونية سنها المشرع لحماية المستهلك إذ يمكنه من العدول عن العقد في مهلة محددة، ولقد وضعت هذه الآلية لسد حاجيات فرضتها الضرورة الاقتصادية والاجتماعية.

لعل إعطاء أحد المتعاقدين وهو المستهلك، الحق في العدول عن التعاقد أمر ينطوي على خطورة كبيرة، لما يشكله ذلك من انتهاك لمبدأ القوة الملزمة للعقد، كان لزاما علينا دراسته ومعرفته معرفة شاملة وواضحة لضمان إعماله في النطاق الذي حدده المشرع، وإلا ترتبت عليه نتائج خطيرة تزعزع الثقة بالتعاقد بناءا على ما تقدم تثور الإشكالية التالية: ما هي الطبيعة القانونية لحق العدول وما مدى تأثيره على أطراف العلاقة التعاقدية؟.

2. الطبيعة القانونية لحق العدول

يعتبر حق العدول أو الرجوع عن العقد الإلكتروني ضمانة ضرورية لكسب ثقة المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، خاصة وأن تسويق التجارة الإلكترونية للسلع والخدمات يتطلب كسب ثقة العملاء، ولن يتم ذلك إلا بإعطاء المستهلك حق العدول أو الرجوع عن العقد الإلكتروني، لذلك يحرص كل تاجر على أن يبين في الإعلان التجاري عبر وسائل الاتصال الحديثة أحقية المستهلك في العدول عن العقد.

المقصود بالوسائل المستحدثة هو المفهوم الذي يطلق على أي شيء يحمل المعرفة بين مصدر هذه المعرفة والمستقبل لهذه المعرفة[1]، ذلك لأن بعض العملاء أي المستهلكين لا يدركون تمتعهم بهذه الخاصية، مما يستوجب إعلامهم بها.

1.2 العدول حق

من المعلوم أن الحقوق المالية هي إما حقوق شخصية أو حقوق عينية أو حقوق معنوية، وبناءا على ذلك هناك اتجاه من الفقه يرى أن العدول حق، لكنهم اختلفوا حول نوع هذا الحق[2] إذ هناك من يرى بأنه حق شخصيا وآخر يعتبره حق عينيا.

1.1.2 العدول حق شخصي

أي أن للمستهلك الدائن الحق في مطالبة المتدخل المدين وإجباره على القيام بعمل معين أو الامتناع عنه[3] حيث تقوم هذه النظرية، أي اعتبار العدول حق شخصي استنادا إلى كونه ينشأ بالاعتماد على الرابطة العقدية بين الدائن والمدين.

ووفقا لهذه النظرية فإن العدول يتمثل في السلطة الممنوحة للمستهلك في قدرته على إنهاء العقد والحيلولة دون الإبرام النهائي له[4].

وقد نص المشرع على هذه السلطة للمستهلك لحماية رضائه، فقد لا يتوفر لرضائه النضج الكافي بسبب الظروف المحيطة بالالتزام أو نقص المعلومات لديه، حيث يكون المستهلك الالكتروني طرف ضعيف في العلاقة التعاقدية ولا يوجد تكافؤ بين أطراف العقد، الأمر الذي يؤدي إلى وجود اختلال في التوازن[5].

وجه النقد لهذه النظرية حيث انه عند النظر إلى الحق الشخصي نجد رابطة بين الدائن والمدين، يطالب بموجبه الدائن المدين بأداء معين من الآداءات وهو إما القيام بعمل أو الامتناع عن عمل أو القيام بإعطاء الشيء.

من هنا يتبين أن العدول لا يمكن أن يوصف بأنه حق شخصي، ذلك أن رابطة المديونية تستوجب تنفيذ الالتزام بينما لا يستلزم العدول مثل هذا التدخل من قبل المدين.

فالشخص الذي تقرر له العدول يستطيع ممارسته حتى ولو رفض الطرف المقابل ذلك، كما أن حق العدول لا يخول المستهلك السلطات التي يخولها الحق الشخصي لصاحبه، فهذا الحق في العدول يخول له فقط إما إتمام العقد أو نقضه[6].

2.1.2 العدول حق عيني

الحق العيني هو سلطة الشخص على شيء معين يعطيه الحق في الحصول على منافعه والتمتع به، والاحتجاج به على الكافة[7]، يرى أنصار هذا الرأي يقترب من الحق العيني تأسيسا على أنه يقع على عينة معينة، ويمنح المستهلك سلطة نقض العقد على نحو يشكل سلطة مباشرة على الشيء محل العقد أو إمضاءه.

تعرضت هذه النظرية للانتقاد لكون حق العدول يصطدم مع طبيعة الحق العيني التي تعني سلطة مباشرة لشخص على شيء معين، حيث أن المستهلك في العدول لا يمارس سلطة مباشرة على شيء معين بل أنه ينهي العقد الذي أبرمه متسرعا دون تروٍ أو تبصرت بإرادته المنفردة دون تدخل من المهني أي المورد، وعلى هذا فإنه لا يمارس سلطة مباشرة على العين، سواء أكانت هذه السلطة تتمثل بالتصرف أو الاستغلال أو الاستعمال لتلك العين[8].

2.2 العدول رخصة أم خيار

إذا كان خيار المستهلك في العدول ليس حق شخصيا ولا حقا عينيا وجب علينا التطرق إليه هل هو من قبيل الرخص؟ أم أنه خيار؟

1.2.2 العدول رخصة

ذهب قسم من الفقه إلى القول بأن العدول عن العقد هو رخصة، والرخصة هي أي مكنة واقعية لاستعمال حرية من الحريات العامة، أو هي أباحة يسمح بها القانون في شأن حرية من الحريات العامة[9].

إن المشرع منح للمستهلك رخصة باعتباره طرفا ضعيفا في مواجهة المهني المتفوق من حيث الخبرة الفنية والقوة الاقتصادية، وتعتبر فكرة " الرخصة " حديثة نسبيا على الفكر القانوني وهو الأمر الذي جعل معناها يكتنفه الغموض والإبهام حتى الآن.

حيث لم يسلم أصحاب هذه النظرية من النقد على غرار النظريات السابقة وحجتهم أن الرخصة لا تمنح لشخص معين على سبيل الانفراد، كما أنها تثبت لجميع الأشخاص وتتقرر بنص تنظيمي وهذه لا ينطبع أصلا على حق العدول[10]، كما أنه وجه إليها نقد لكون الرخصة لا يتمتع بها المتعاقد فقط بل يشاركه فيها الكافة، ومثالها حرية التعاقد، حرية التنقل وهي بذلك تتميز عن الحق في أنها لا تثبت لفرد معين على سبيل الاستئثار أو الانفراد، بل تثبت لجميع الأشخاص على حد سواء.

2.2.2 العدول خيار

الخيار هو " مركز قانوني يخول صاحبه سلطة الاختيار بين بدائل محدد سلفا"[11]، اعتبر أنصار هذا الاتجاه من الفقه على أن العدول لا يعد من قُبيل الرخص، حيث أن الأمر يكون قبل ممارسة خيار العدول غير مستقر ويبقى كذلك إلى أن يتدخل صاحب الخيار فتتضح وتستقر الأمور، إما أن يصبح المشتري مالكا بصفة نهائية أو يعيد المبيع مرة أخرى للبائع.

حيث أن حق الخيار يمكن الأخذ به كأحد الأسباب الرئيسية التي يقوم عليها حق المستهلك في الرجوع أو العدول عن التعاقد عن بعد، فحق العدول يضمن للمستهلك الحماية من الغش أو التدليس أو غيرها من طرق الخداع التي

يمارسها التاجر الالكتروني لجمع أكبر عدد من المستهلكين لتحقيق أكبر قدر من الربح.

استنادا إلى ما سبق فمن الأفضل اعتبار العدول خيار وليس رخصة، لأن الرخصة مصطلح قانوني جديد نسبيا كما بيناه سابقا، لم يستقر الرأي القانوني على معناه بعد، كما أن الخيار مصطلح معرف في الفقه الإسلامي الذي يزخر بمجموعة من الخيارات كخيار الرؤية والعيب وغيرهما[12].

لم يسلم أصحاب هذا الاتجاه من النقد لأن ممارسة المستهلك للخيار ذاته ليس متروك لمشيئته وإرادته، وإنما يجب عليه ممارسته سواءً صراحة أو ضمنا، فهو ليس كالحرية العامة إن شاء مارسها وإن شاء تركها وذلك بخلاف العدول الذي يمارسه المستهلك خلال مهلته القانونية، وإن له الاختيار بين العدول الذي يمارسه المستهلك خلال مهلته القانونية، وأن له الاختيار بين العدول أو الاستمرار في التعاقد، ويتوقف ذلك على محض إرادته، وينتج العدول أثره بمحض إرادة المستهلك دون أن يتوقف على إرادة المهني.

يرى الدكتور عاهد نظمي محمد دغمش " أن حق العدول عن العقد الالكتروني هو بطبيعته حق وليس مجرد رخصة أو خيار، وإن كان لفظ الأخير مقترن بالحق في أغلب الأحيان لكنه من نوع خاص، يندمج به الكثير من الحقوق المدنية كحق خيار الرؤية الحق المؤقت الذي ينتهي بانتهاء المدة أو المهلة المحددة له مسبقا وغيرها من الحقوق"[13].

فوفقا لقانون التجارة الالكترونية الحديثة وقوانين حماية المستهلك المتعاقد عن بعد، هو بطبيعة حق بنص القانون حيث أطلقت عليه معظم القوانين لفظ " حق ".

مما يعني أن المشرع أراد أن يصنفه ضمن الحقوق، ويجب عدم السماح للمستهلك الالكتروني بممارسة حق العدول أو حق الرجوع إلا في الحالات المحددة على سبيل الحصر في القانون، وفي عقود محددة هي عقود التجارة

الالكترونية، حتى لا تنقلب إلى عبء في إبرام العقود وحفاظا على استقرار المعاملات التجارية العقدية.

وعليه فإننا نرى أن حق العدول عن عقد التجارة الالكترونية هو حق خاص مختلط.

3. استعمال حق العدول عن العقد كوسيلة حماية

قررت معظم قوانين الاستهلاك الحديثة منح فئة المستهلكين الحق في العدول أو حق التراجع عن إتمام العقد الإلكتروني خلال فترة زمنية معينة، كاستثناء على مبدأ القوة الملزمة للعقد، أي الخروج على مبدأ قدسية العقد التي نص عليها المشرع الجزائري في المادة 106[14] من القانون المدني الجزائري، وذلك للإعطاء المستهلك حماية أكثر.

حيث أن الحق في العدول أو ما يسمى في بعض التشريعات بالحق في الرجوع يعد من النظام العام، حيث لا يجوز حرمان المستهلك منه مقدما، ويقع باطلا كل اتفاق من شأنه أن يحد أو يقيد المستهلك من ممارسة هذا الحق[15].

1.3 حق المستهلك في العدول ومبدأ القوة الملزمة للعقد

إن معظم قوانين الاستهلاك الحديثة قررت منح المستهلك المتعاقد عن بعد من خلال الوسائل الالكترونية حق خاص ألا وهو الحق في العدول أو الحق في التراجع عن العقد المبرم، سواء كان محل التعاقد منتج أو خدمة.

ولقد اعتبر المشرع الجزائري الحق في العدول حق من حقوق المستهلك الذي يحق له العدول عن اقتناء منتوج ما ضمن احترام شروط التعاقد ودون دفع مصاريف إضافية، وقد عرفه بموجب التعديل الأخير لقانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09/18 الفقرة الثانية منه بأنه " ..... حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتوج ما دون وجه سبب .... "[16].

وقد أحال المشرع الجزائري بموجب نص المادة 19 الفقرة 04 من نفس القانون شروط وكيفيات ممارسة حق العدول وآجاله وقائمة المنتوجات المعنية إلى التنظيم.

نظرا لأن المستهلك في العقود الالكترونية ليس لديه الإمكانية الفعلية لمعاينة المنتج أو الإلمام بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد، لمعاينة المنتج أو الإلمام بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد.

والمستهلك إما أن يكون شخصا عاديا أو محترفا، فالمشرع يمنح هذا الخيار أو الحق لهؤلاء على حد سواء[17].

من خلال ما تقدم يتضح لنا أن الحق في العدول أو كما يسمى عند بعض التشريعات الحق في الرجوع هو آلية حديثة لحماية المشتري أي المستهلك المتعاقد في ظل التطور التقني[18]، الذي لحق المتعاقد حيث أصبحت القواعد التقليدية غير كافية وغير مجدية في حماية المتعاقد الضعيف في الرابطة التعاقدية أي المستهلك.

مما استوجب على المشرع الجزائري على غرار باقي التشريعات التدخل لإعادة التوازن للعقد بين طرفي العلاقة التعاقدية، والتوجه إلى إضافة حماية جديدة للمستهلك عن طريق حقه في العدول عن التعاقد، الذي يعتبر من أهم الضمانات القانونية التي كرستها التشريعات الحديثة لحماية رضا المستهلك[19].

إن منح مهلة للتفكير وحق العدول تعتبر حماية متميزة في العلاقة التعاقدية وهي عبارة عن حماية مضاعفة لرضا المستهلك مما يجعلها تمثل آلية توازن معرفي نوعي بين أطراف العلاقة التعاقدية[20]، حيث نص المشرع الجزائري في نص المادة 106 من ق،م،ج على أنه: " العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون"، أي أنه طبقا للقواعد العامة فإن طرفي العقد لا يستطيعان أن يرجعا فيه، فمتى تم التوافق الإرادتين والتقاء الإيجاب والقبول فيتم إبرام العقد.

طبقا لمبدأ القوة الملزمة للعقد فإن أي من طرفي العقد لا يستطيع أن يرجع عنه، إلا طبقا للشروط المكتوب فيه.

يستنتج مما سبق أن حق المستهلك في العدول يفضل أن يكون محدودا فقط في العقد الإلكتروني فهو حق يتسم بالصفة التقديرية، حيث أنه حق إرادي محض يترك تقديره لكامل إرادة المستهلك وفقا للضوابط القانونية[21].

ويعتبر الحق في العدول تعديا صارخا على مبدأ القوة الملزمة للعقد، فيما يخدم عدالة العقد بعيدا عن الاستمرار في عقد لا يستجيب لرغبات المستهلك الذي استعجل في إبرام عقد دون تمعن وتبصر، واقعا تحت تأثير إغراءات الدعاية والإعلام، مما يقتضي إعطاءه حقا في العدول بمثابة مهلة إضافية تكفل له الحفاظ على رضا سليم مستنير[22].

إن تقرر الحق في العدول من أكثر الوسائل حماية للمستهلك حيث يضرب مبدأ راسخ يعد من قبيل الثوابت، هو مبدأ القوة الملزمة للعقد، إلا أن حماية الطرف الضعيف في المعاملات عن بعد تبرر ابتداع قواعد لا تتفق تماما مع القواعد التقليدية للعقود، وتعتبر واعد حماية المستهلكين في العقود المبرمة معهم عن بعد من النظام العام[23].

2.3 أثار ممارسة الحق في العدول عن عقود التجارة الإلكترونية

يترتب على استعمال المستهلك لحقه في العدول عن عقد التجارة الالكترونية بعض الآثار سواء من ناحية المستهلك أم من ناحية التاجر وسنبينها على النحو التالي:

1.2.3 أثار العدول بالنسبة للمستهلك

إن ممارسة المستهلك لحقه في العدول المقرر له وفقا للقانون ينتج عنه نقض العقد الذي أبرمه مع التاجر، ويترتب على ذلك أن هذا المستهلك يلتزم برد السلعة أو المنتج إلى المهني إما لاستبدالها بأخرى أو إرجاعها إليه واسترجاع ثمنها أو تعويضه، وكذلك الحال بالنسبة للتنازل على الخدمة[24]، ويجب أن يرد السلعة إلى صاحبها بنفس الحالة التي كانت عليها وقت تسلمه إياها.

للمستهلك حق إرجاع السلعة إلى المهني دون إبداء الأسباب أو تحمل أية عقوبات، بل عليه فقط تحمل تكاليف الرجوع عن العقد في حالة أن المستهلك اتخذ قراره بالعدول عن العقد بإرادته المنفردة ودون تقصير من جانب المهني[25]،

أي أن تحمل المستهلك لمصاريف رد السلعة يعد أمرا طبيعية نتيجة لمباشرة حقه في العدول، حتى لا تؤدي ممارسة الحق في العدول إلى إلحاق ضرر بالمحترف الذي لا ينسب إليه خطأ، ومن ثم كان لزاما على المستهلك تحمل تبعاته[26].

يستطيع المستهلك أن يفلت من الالتزام الواقع عليه بمصروفات رد السلع وذلك إذا أثبت أن عدوله عن العقد كان راجعا إلى عدم مطابقة المنتج للمواصفات، أو كون المحترف قد سلمه المنتج بعد الميعاد المحدد، حينئذ يتحمل المحترف مصاريف الإرجاع وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري في المادة 21، 22 و 23 من قانون التجارة الالكترونية.

لقد جاء في نص المادة 23 في الفقرة 02 من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية على أنه << ... يجب على المستهلك الالكتروني إعادة إرسال السلعة في غلافها الأصلي، خلال مدة أقصاها أربعة (04) أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، مع الإشارة إلى سبب الرفض وتكون تكاليف إعادة الإرسال على عاتق المورد الالكتروني ... >>، وإنه في حالة هلاك السلعة يتحمل المستهلك تبعة هلاكها على أساس أن تبعة الهلاك ترتبط بالتسليم.

نستنتج مما سبق أنه يجب إعادة السلعة للبائع ويجب أن تكون في الحالة التي استلمها وقت التعاقد وبنفس الكمية، ويسأل عن تلفها أو هلاكها هلاكا كليا أو جزئيا، ضمانا لعدم تعسفه في استعمال الحق وحفاظا على حقوق الغير من الإضرار بها، كما يلتزم البائع برد الثمن إلى المستهلك خلال مدة زمنية معينة[27].

ولقد جاء في نص المادة 22 الفقرة 02 من قانون التجارة الالكترونية سالف الذكر على أنه " .... يجب على المورد الإلكتروني أن يرجع إلى المستهلك الالكتروني المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإعادة إرسال المنتوج خلال أجل خمسة عشر (15) يوما ابتداء من تاريخ استلامه المنتوج .... ".

انه من خلال ما تقدم يمكن تلخيص آثار العدول بالنسبة للمستهلك بأربعة نقاط على النحو التالي:

حق المستهلك في استبدال المنتج أو الخدمة، لأنه قد يرى مصلحته في استبدال الشيء المباع دون رده.

حق المستهلك إصلاح العيب الموجود في الشيء المباع محل التعاقد.

حق المستهلك في رد السلعة أو الخدمة.

حق المستهلك في استرداد القيمة المدفوعة (ثمن الشيء المباع)

2.2.3 حق العدول بالنسبة للتاجر

انه بزوال العقد يتعين على كل طرف أن يرد للطرف الأخر ما تلقاه منه ويرتب حق العدول على التاجر آثار إذا استعمل المستهلك حقه في العدول خلال المدة القانونية، حيث يلتزم تبعا لذلك المهني برد الثمن المدفوع كاملا على الفور.

إن الأثر الجوهري لهذا العدول هو إلزام التاجر برد ما حصل عليه بمقتضى العقد الذي أبرمه مع المستهلك وهو " مقابل" المنتج أو الخدمة محل التعاقد و ذلك خلال الأجل الذي يحدده القانون[28] فالمستهلك لن يحصل على المنتج أو الخدمة بعد عدوله عن العقد، ومن ثم كان من حقه استرداد ما سبق أن دفعه إلى التاجر مقابل المنتج أو الخدمة.

قد حدد المشرع مدة زمنية معينة يجب على التاجر احترامها وهذا ما نص عليه في المادة رقم 23 الفقرة الأخيرة " ..... يجب أن يتم إرجاع المبالغ المدفوعة خلال أجل خمسة عشر (15) يوما من تاريخ استلامه المنتج ".

نستنتج مما سبق أنه تبدأ مهلة رد الثمن للمستهلك إذا كان محل العقد منتج، من تاريخ إرجاعها، ولكن في حالة كان محل العقد هو خدمة؟

لم ينص عليها المشرع الجزائري صراحة و لكن تبدأ من تاريخ العدول عن الخدمة، وهي مدة سقوط لا تقام مثلها في ذلك مثل مدة حق العدول التي يمارسها المستهلك[29].

ما نستنتجه مما سبق أنه في حالة ما إذا وجد المستهلك عيب بالخدمة أو أنها خدمة ناقصة، وذلك حسب طبيعة هذه الخدمة التي تقدم، والشروط المتعاقد عليها بين كلا من الطرفين (البائع والمشتري) أو المورد والمستهلك

والعرف التجاري المتبع، فالمحامي والطبيب والمهندس والصانع يقدمون خدمة إلى عملائهم باعتبارهم مستهلكين، سواءا في صورة استشارة أو كشف طبي أو رسم هندسي أو إصلاح شيء تالف.

فكل مقدم خدمة يجب أن يقدمها كاملة دون أن يحدث خلل يؤدي إلى إعادة الخدمة مرة أخرى، فإذا كانت هذه الخدمة ناقصة كان لمقدم الخدمة أن يعيد مقابل ما لم يؤده منها، أو أن يقوم بإعادة تقديم الخدمة مرة أخرى[30].

في حالة لتأخر في الدفع هل يجوز للمستهلك طلب التعويض؟

لم ينص المشرع الجزائري صراحة في قانون المتعلق بالتجارة الالكترونية رقم 05/18 على جزاء مدني، كالفوائد أو التعويض أو غيرها عند عدم التزام المهني (المورد) برد ثمن السلعة التي قام المستهلك بإرجاعها إليه وفقا للمادة رقم 22 من القانون سابق الذكر المتعلق بالتجارة الالكترونية.

لقد جاء في قانون المستهلك المغربي في المادة 37 على أنه " ... وبعد انصرام الأجل المذكور تترتب بقوة القانون على المبلغ المستحق فوائد بالسعر القانوني المعمول به "[31].

أما بالنسبة للمستهلك الفرنسي فقد جاء في نص المادة 222-15 من قانون الاستهلاك الفرنسي لسنة 2017، على أنه إذا استعمل المستهلك حقه في العدول خلال المدة القانونية، يلتزم تبعا لذلك المهني برد الثمن وذلك خلال مدة أقصاها 30 يوما تحتسب من التاريخ الذي أعلن فيه المستهلك عدوله عن العقد[32].

أما في قانون التوجيه الأوربي رقم 83 لسنة 2011 في المادة 13 منه يجب على المهني رد الثمن للمستهلك في أجل لا يتجاوز 14 يوما التالية لإخباره بقرار العدول، ويتعين رد الثمن بذات الوسيلة التي تم بها الوفاء سواءا تم ذلك نقدا أو من خلال تحويل مصرفي تقليدي أو الكتروني على أنه يجوز الاتفاق على رد الثمن بوسيلة أخرى أفضل لصالح المستهلك[33].

وما نخلص إليه على انه يعد خيار المستهلك في العدول عن التعاقد الالكتروني حقا تقديريا يخضع لتقريره، فإذا لم يمارس المستهلك خياره في العدول خلال المدة المقررة قانونا، صار عقد الاستهلاك الالكتروني عقدا لازما وواجب التنفيذ من قبل طرفيه، أما في حالة ممارسة المستهلك لخيار العدول وفق الشروط والروابط المنصوص عليها في قانون التجارة الالكترونية سالف الذكر، فعندئذ يترتب على المهني (المورد) الآثار السابق ذكرها.

4.خاتمة:

إن حماية المستهلك تعد من أولويات و اهتمامات أغلب التشريعات وذلك نظرا للتطورات الحاصلة في العالم وخاصة في المجال التكنولوجي، مما تطلب ضرورة تدخل المشرع لحماية رضا المستهلك من خلال تقريره مجموعة من الحقوق للمستهلك من بينها الحق في العدول، دون أن يشكل ذلك خروجا عن مبدأ سلطان الإرادة، لأنه وأمام التحولات والتطورات الاقتصادية أصبح لزاما إعادة النظر في القواعد المنظمة لمبدأ سلطان الإرادة، وهو التدخل لتحقيق التوازن بين أطراف العقد، والحد من مختلف الأساليب الإغرائية المستخدمة في جلب المستهلكين.

ولقد توصلت خلال دراستي لموضوع الحق في العدول إلى مجموعة من النتائج نعرضها على النحو التالي:

يعتبر الحق في العدول بمثابة امتياز للمستهلك يشجعه على اقتناء السلع أو التعاقد على الخدمات، فهو ضمانة ضرورية لكسب ثقته حتى لا يتردد عند التعامل بهذا النوع من العقود، التي تأتي فيها إرادته متسرعة.

انقسم الفقه حول الطبيعة القانونية للعدول، حيث أن الرأي الراجح هو اعتبار أن العدول حق ذو طبيعة خاصة.

في ظل منح المستهلك الحق في العدول لم تعد للعقد قوة ملزمة طالما أن العقد ملائم للمستهلك من حيث شروطه وغير متفق مع مصالحه.

وفي الأخير نقدم جملة من الاقتراحات تتمثل في مايلي:

بدأ مهلة العدول في العقود المبرمة عن بعد اعتبارا من تاريخ تسليم السلعة أما إذا كان محل العقد خدمة، فإن مهلة العدول تبدأ من تاريخ إبرام العقد.

إذا كان محل التعاقد سلع أو منتجات طلبها المستهلك في أمر شراء واحد، وسلمت له على دفعات، فإن بدأ سريان مهلة العدول يكون من تاريخ تسلم أخر دفعة من السلع أو المنتجات محل العقد.

عدم تقييد المستهلك بوسيلة أو صيغة بعينها، عند مباشرته لحقه في العدول، وأي وسيلة يستخدمها المستهلك، سواء كانت تقليدية أو رقمية ليعبر بها عن عدوله تكون صحيحة شريطة أن يثبت إعلام المحترف بممارسته العدول.

5.الهوامش:

[1] محمد سعيد محمد الرملاوي،2007، التعاقد بالوسائل المستحدثة في الفقه الإسلامي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص81.

[2] سالم يوسف العمدة، 2008، حق المستهلك في العدول عن التعاقد، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص 61.

[3] سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07،عدد02،ص17.

[4] سالم يوسف العمدة، مرجع سابق،ص61.

[5] خالد عبد الفتاح محمد خليل، 2019، دور الإرادة في مجال العقود الالكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، ص55.

[6] سي يوسف زاهية حورية،مرجع سابق، ص17.

[7] رمزي بيد الله علي الحجازي، 2016 الحماية المدنية للمستهلك بعد التعاقد الالكتروني، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ص132.

[8] سالم يوسف العمدة، مرجع سابق،ص62.

[9] رمزي بيد الله لي الحجازي، مرجع سابق، ص 132.

[10] سي يوسف زاهية حورية،مرجع سابق،ص17.

[11] سالم وسف العمدة، مرجع سابق،ص65.

[12] عبد الله ذيب محمود، 2012 حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص204.

[13] عاهد نظمي محمد دغمش، الحماية القانونية للمستهلك في التعاقد الالكتروني،قسم الحقوق، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر، ص427.

[14] أمر رقم 75-58 مؤرخ في 1975/09/26، يتضمن القانون المدني، جريدة رسمية، عدد78، الصادرة في 1975/09/30، المعدل والمتمم.

[15] عاهد نظمي محمد دغمش، مرجع سابق، ص 448.

[16] قانون 09/18 مؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 يونيو 2018، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريد الرسمية العدد 35، الصادر بتاريخ 13 يونيو، المعدل والمتمم للقانون رقم 03/09 مؤرخ في 29 صفر 1430 الموافق 25 فبراير 2009، الجريد الرسمية العدد15، الصادر بتاريخ 2009/03/08.

[17] رمزي بيد الله علي الحجازي، مرجع سابق، ص135.

[18] سي يوسف زاهية حورية، مرجع سابق، ص 13.

[19] ط/ نصيرة غزالي، العربي بن مهيدي رزق الله، الحق في العدول كوسيلة قانونية لحماية المستهلك، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 3، ص297.

[20] علي أحمد صالح، بن عيشة عبد الحميد، العدول آلية قانونية لحماية المستهلك، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 10، 2018، ص814.

[21] عبد الله ذيب محمود، مرجع سابق، ص205.

[22] علي أحمد صالح، بن عيشة عبد الحميد، مرجع سابق، ص821.

[23] أعصم أحمد حمدي إيمام، 2018، أثر تشريعات حماية المستهلك على القانون المدني، دار النهضة العربية، القاهرة، ص 248.

[24] عاهد نظمي محمد دغمش، مرجع سابق، ص 451.

[25] سي يوسف زاهية حورية، مرجع سابق، ص23.

[26] سالم يوسف العمدة،مرجع سابق، ص415.

[27] ط/ نصيرة غزالي، العربي بن مهيدي رزق الله،مرجع سابق، ص 305.

[28] عاهد نظمي محمد دغمش، مرجع سابق، ص 453.

[29] عبد الله ذيب محمود، مرجع سابق، ص213.

[30] أعصم أحمد حمدي إيمام، مرجع سابق، ص245.

[31] سالم يوسف العمدة،مرجع سابق، ص403.

[32] سي يوسف زاهية حورية، مرجع سابق، ص24.

[33] أحمد عاصم منصور، 2019، الحماية القانونية للمستهلك في العقد الالكتروني، دار الجامعة الجديد للنشر، الإسكندرية، ص291.