آلية العدول عن التعاقد الالكتروني: أيّة فعالية قانونية في حماية المستهلك الإلكتروني؟

The mechanism of withdrawal from electronic contract: what legal effectiveness in protecting the electronic consumer?

جهاد معزي *
جامعة الجزائر1– الجزائر
maazidjihad89@gmail.com

سيلية عمرون
جامعة بجاية–الجزائر
celia.amroune@univ-bejaia.dz

تاريخ الارسال:2022/09/25 تاريخ القبول: 2022/10/30 تاريخ النشر: 2022/12/31

ملخص:

تعتبر آلية العدول عن التعاقد القائم في البيئة الرقمية من الضمانات القانونية التي وجدت خصيصا لتقرير الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني نظرا لمركزه القانوني غير المتكافئ مع المورد الالكتروني ذو كفاءات ومعرفة عالية بخبايا هذا النوع من العقود الرقمية، وكذا خصوصية العلاقة الاستهلاكية –بيع وشراء– القائمة في ظل عالم افتراضي ممزوج بتقنيات رقمية، لذا لقيت هذه التطلعات ردا عليها من قِبل المشرّع الجزائري من خلال الخطوة التشريعية المتمثلة في إصدار **قانون رقم 18–05 المتعلق بالتجارة الالكترونية** أين تطرق إلى تأطير آلية العدول بقواعد وأحكام تبين كيفية إعمالها في مجال التعاقد الالكتروني والمتمثلة على وجه الخصوص في تمكِين المستهلك من التراجع عن التعاقد في مواضع قانونية معينة ، وهذا كله نزولا عند نية المشرّع في تحقيق توازن بين المصالح الشخصية للمتعاقدين إلكترونيا دون إفراط أو تفريط إلى درجة إهدار وتضييع هذه المصالح.

كلمات مفتاحية: آلية العدول. البيئة الرقمية. التعاقد الإلكتروني. المستهلك الإلكتروني. المورد الإلكتروني.

Abstract:

The mechanism of withdrawal from the contract in the digital environment is considered one of the legal guarantees that have been specifically found to protect the e-consumer due to its unequal legal position with the e-provider in terms of skills and knowledge of the complexities of this type of electronic contracts, as well as the confidentiality of the consumer relationship existing in the virtual world. These aspirations have therefore been fulfilled by the Algerian legislator through law n° 18/05 on E- commerce which allowed the consumer to revoke the contract in certain legal situations. The legislator intended to create a balance between the personal interests of the contracting parties by electronic means without excess or negligence to the point of wasting and squandering these interests.

Keywords: Digital environment - E-consumer - E-contracting - E-supplier (e-provider) - Withdraw mechanism.

*المؤلف المرسل

مقدمة

ببروز التحول الرقمي وتأثيره على جميع القطاعات والمجالات العلمية والعملية الظاهرة بفضل التطورات التكنولوجية والمعلوماتية الحاصلة في الوقت الراهن، عمل هذا التأثير الرقمي على استحداث مفاهيم تقنية في ظل قِيام المعاملات القانونية، الأمر الذي أظهر من جهة على الساحة القانونية حتمية التعاقد في الوسط الرقمي وتفاعله مع مختلف تقنيات الاتصال الحديثة، ومن جهة أخرى، فرض ضرورة البحث عن آليات قانونية تكفل حماية أطراف العلاقة الاستهلاكية الالكترونية لاسيما المستهلك الإلكتروني باعتبار مركزه القانوني غير متكافئ مع مركز المورد الالكتروني، وبالتالي يُثير هذا الاختلال في التوازن العقدي إشكالية تحقيق العدالة العقدية بينهما، وهذا كله تزامنا مع مستجدات البيئة الرقمية[1] التي تضطلع إلى تنظّيم هذه العلاقة القائمة في وسط افتراضي.

تماشيا مع هذه الأوضاع الراهنة التي فرضتها التحولات الرقمية ومست على وجه الخصوص العلاقة الاستهلاكية، تعرض المشرّع الجزائري إلى تنظّيم آليات قانونية وتفعيلها في مجال حماية المستهلك الالكتروني على غرار القانون الفرنسي[2]، والتي نجد من بينها في ظل أحكام وقواعد **القانون رقم 18-05، المتعلق بالتجارة الالكترونية**[3] ما يُعرف بـ **"آلية العدول عن التعاقد الالكتروني"**[4]، الذي يسعى من خلالها المشرّع إلى منح المستهلك الالكتروني مكنة العدول والتراجع عن العقد المبرم بتقنيات الاتصال الحديثة المتفاعلة مع البيئة الرقمية، وذلك بعد اكتمال عناصر هذه المعاملة الالكترونية من تطابق العرض الالكتروني مع قبول المستهلك الالكتروني.

تُعتبر آلية العدول عن التعاقد الالكتروني بمثابة استثناء لمبدأ القوة الملزمة للعقد الذي يلزم أطرافه بمقتضيات العقد على حد ما هو متفق عليه، على اعتبار أن آلية العدول يُعترف بها على أنها من الحقوق المستحدثة تزامنا مع ظهور نمط التعاقد الالكتروني نظرا لخصوصية هذا الأخير الذي يقوم في ظل بيئة رقمية تعتمد على فكرة التعاصر الزمني لأطرافه المتعاقدة، وذلك من أجل الاعتراف للمستهلك الالكتروني بحماية قانونية يحظى بها في مجال قيام علاقته الاستهلاكية الالكترونية، ومن هنا نطرح إشكالية هذه الدراسة التي تتمحور حول: **مدى فعالية آلية العدول عن التعاقد الالكتروني في تقرير الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني؟**

أهداف الدراسة:

تتجلى أهداف البحث في هذا الموضوع في طرح الجوانب القانونية والتقنية التي تتميز بها آلية العدول عن التعاقد الإلكتروني على البساط القانونية وتحليلها لغرض التوصل إلى النقاط التالية والمتمثلة فيما يلي:

التعرض إلى التنظّيم القانوني المؤطر لآلية العدول عن التعاقد، لاسيما في ظل القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية؛

طرح آلية العدول على البساط القانوني لتحليل معطياتها وقواعدها المستجدة في نطاق قِيام العلاقة الاستهلاكية الالكترونية؛

معرفة مدى نجاعة آلية العدول عن التعاقد في تقرير الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني؛

استنباط أهم الجوانب التي تحكم آلية التعاقد الالكتروني والتي بدا فيها قصور من حيث إعمالها في وسط تداعيات البيئة الرقمية وخصوصية التعاقد القائم فيها.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته لموضوع **"آلية العدول عن التعاقد الالكتروني: أيّة فعالية قانونية في حماية المستهلك الإلكتروني؟"**، على المنهج الاستقرائي بُغية تحليل واستقراء النصوص القانونية التي وضعها المشرّع الجزائري في **ظل القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية** لغرض تنظّيم آلية العدول عن التعاقد الالكتروني، ومعرفة أهم النتائج المترتبة والمسجلة عليها من حيث تكريس فعاليتها في مجال تحقيق الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني.

تقسيم الدراسة:

لغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الورقة البحثية، سيُتبع التقسيم الثنائي لخطة الدراسة المبينة على النحو الآتي:

يُشكل التعاقد الالكتروني الوجه التعاقد الأكثر استخداما في الآونة الأخيرة بفضل عصرنة جميع قطاعات ومجالات الحياة العلمية والعملية، لذا كان لابد على التشريعات الحديثة والمعتمدة على هذا النوع من التعاقدات أن تسطر مختلف القواعد والأحكام التي من شأنها تنظيم هذا التعاقد إلى جانب تقرير حماية للمستهلك الالكتروني، وفعلا هذا ما نجد له تكريس من خلال تنظّيم المشرّع الجزائري لآلية العدول عن التعاقد الالكتروني ضمن نصوص **القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية**، والذي تظهر فعاليته في العدول والتراجع عن التعاقد الالكتروني سواء تعلق الأمر بالمنتوجات المادية التي يتم الترويج لها عبر منصات رقمية **(أولا)**، إلى جانب الخدمات الالكترونية التي تلقى إقبالا واسعا عليها من قبل أكبر شريحة في المجتمع خاصة تلك الخدمات المتعلقة بترقية قطاع التعليم العالي والبحث العلمي **(ثانيا)**.

أولا: فعالية إعمال المستهلك الالكتروني لحق العدول عن المنتوجات

تُعدّ آلية العدول تلك المكنة التي يعتمد عليها المستهلك الالكتروني[5] في مجال معاملاته القائمة في البيئة الرقمية لنقض العقد المبرم إلكترونيا والتراجع عن تنفيذه وعدم الالتزام بمقتضياته المتفق عليها مع المورد الالكتروني، بحيث يجوز الاستعانة بهذه الآلية عندما يطرأ على تنفيذ التعاقد بعض الإشكالات التي تُخل على وجه الخصوص بالتوازن العقدي بالمراكز القانونية لأطراف العلاقة الاستهلاكية.

تعزيزا لهذه المراكز القانونية لاسيما مركز المستهلك الالكتروني اعترف المشرّع الجزائري له بمكنة العدول في مجال التعاقد الالكتروني، وأكثر من ذلك، فمن باب تقرير المشرّع لفعالية هذه الآلية المدنية أجاز للمستهلك

الالكتروني التمسك بإعمالها مهما كان محل التعاقد الالكتروني، فيستوي في ذلك أن يكون إعمال حق التراجع عن سلع ومنتوجات مقترحة من طرف العارض الالكتروني، لذا يجب تحديد وضبط المقصود بهذه المنتوجات المادية التي يمكن للمستهلك التعاقد إلكترونيا من أجل الحصول عليها **(1)**، إلى جانب التعرض إلى المجال القانوني الذي حدّده المشرّع الجزائري في أحكام **القانون رقم 18-05** لممارسة المستهلك الإلكتروني لحقه في العدول عن المنتوجات **(2)**.

1. المقصود بالمنتوجات

حدد المشرّع الجزائري في ظل مقتضيات **القانون رقم 18-05** نطاق واسع للممارسة المستهلك الالكتروني لحقه في العدول عن التعاقد الالكتروني، لاسيما عندما يتعلق الأمر بمحل تعاقد خاص بمنتوجات وسلع، لذا وجب ضبط المقصود بهذه المنتوجات كمحل للتعاقد الالكتروني حتى يتم تبيان مجال إعمال حق العدول عنها **(1.1)**، خاصة وأن عملية التسليم وأداء هذه المنتوجات تتسم بخصوصية على اعتبار أن العقد يتم إبرامه في بيئة رقمية والتسليم لمحل هذا العقد يستدعي إرساله للمستهلك الإلكتروني خارج هذا الوسط الرقمي أي في ظل العالم المادي والفعلي **(2.1)**.

1.1. مفهوم المنتوجات

بدا جليا أن لفظ المنتوج لم يكن مصطلحا قانونياً إلى غاية 07 فبراير 1989، أي تاريخ صدور **القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك**[6]، بل كان مصطلحا يتداول في ميدان العلوم الاقتصادية فقط، أما في العلوم القانونية فكانت تستعمل مصطلح الأشياء باعتبارها محلا للحق، وفعل الشيء باعتباره ركنا من أركان مسؤولية الحارس، والثمار باعتبارها الناتج الطبيعي أو المدني أو الصناعي الذي ينتج عن نمو الشيء محل الحق، ولم تكن العلوم القانونية بحاجة إلى مصطلح **"المنتوج"** حيث كانت المصطلحات السالفة الذكر فيها تعبير عن تنظيم مختلف الأوضاع القانونية[7].

يتضّح من خلال استقراء المعطيات القانونية بأن المشرّع الجزائري استعمل لفظ **"المنتوج"** لأول مرة في القواعد العامة لحماية المستهلك. وهذا ما نجد له تكريسا بالعودة إلى أحكام المادة 13 من **القانون رقم 89-02** التي نصت على أنه: **"يحدّد مفهوم المصطلحات التالية: إنتاج، منتوج، خدمات، تسويق، وغيرها، الواردة في هذا القانون عن طريق التنظيم".**

إضافة إلى ذلك، فعملا بمقتضيات هذه المادة يمكن تعريف المنتوج **بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات**[8] في مادته 2 على أنه: **"المنتوج هو كل ما يقتنيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة"**، مما يُفهم من ذلك، بأن مفهوم المنتوج في التشريع والتنظيم المتعلقين بحماية المستهلك يشمل كل المنتوجات المادية والخدمات المعروضة للاستهلاك.

2.1. كيفية أداء المنتوجات في البيئة الرقمية

أثارت عملية التسليم[9] في التعاقد الالكتروني تنفيذا لالتزام المورد الالكتروني خصوصية تجلت في أن كيفية التسليم تتحدّد بحسب محل الالتزام، ذلك أن مختلف العروض التجارية التي يتم الترويج لها بإشهارات إلكترونية تتمحور بين سلع وخدمات رقمية، ممّا يجعل التسليم لها يتأرجح بين التسليم الواقع في الوسط المادي وهذا بعد إبرام التعاقد إلكترونيا، والتسليم الالكتروني الواقع في الوسط الرقمي بالاعتماد على مختلف تقنيات الاتصال الالكترونية من أجل إتمام عملية التعاقد الالكتروني، والتي هي في الحقيقة ليس لها وجود مادي في الفضاء الخارجي عن البيئة الرقمية[10].

يتضّح من ذلك، بأن طبيعة محل التعاقد الالكتروني هي التي تحدّد كيفية التسليم نزولا عند تنفيذ المورد الالكتروني لالتزامه، لذا عندما يتعلق الأمر بالتسليم المادي، فيتحقق هذا التسليم بسبب الطبيعة الملموسة للأشياء محل التعاقد، فهي التي تحتتم أن يتمّ تنفيذ التسليم فيها في العالم المادي والفعلي خارج البيئة الرقمية التي يتولد فيها العقد الإلكتروني، ويتحقق هذا التسليم بقيام المورد الإلكتروني[11] بإرسال المنتوج أو السلعة بعد إتمام التعاقد إلكترونيا –شبكة الأنترنت مثلا–[12]، على العنوان الخاص بالمستهلك الالكتروني بواسطة البريد أو باستخدام أيّ تقنية اتصال أخرى، سواء أكان ذلك تمّ داخل حدود دولة المورد الإلكتروني أم خارجها.

تبقى الإشارة، إلى أنه يوجد محل تعاقد –سلع أو خدمات– تسمح طبيعتها بأن تنتقل إلى المستهلك الالكتروني عن طريق تسليم مادي أو إلكتروني، بحيث تتحدّد طريقة التسليم فيها حسب رغبة المستهلك الالكتروني، كما هو الحال بالنسبة للمُؤلف الأدبي أو الفني الذي يتمّ تحميله على قرص صلب التي تمثل دعامة مادية يتمّ وضعها في إطار حاسوب ألي[13].

2. مجال إعمال المستهلك الالكتروني لحقه في العدول عن المنتوجات

استقراءً للمعطيات القانونية المتضمنة في **القانون رقم 18–05**، يُستشف بأن المشرّع الجزائري قد حدد النموذج القانوني الذي يمارس فيه المستهلك الالكتروني حقه في العدول عن التعاقد الالكتروني وذلك ضمن حالات معينة **(1.2)**، إضافة إلى سعي المشرّع لتعزيز الحماية المدنية المقررة للمستهلك الالكتروني من أجل ضمان مركزه القانوني عند اختلال التوازن العقدي في العلاقة الاستهلاكية، وذلك من خلال نص المشرّع على مسؤولية المورّد الإلكتروني وتقرير له جراء إخلاله بالتزاماته التعاقدية الناتجة عن العقد المبرم عن بُعد[14] **(2.2)** وهو نفس الحكم المُتخذ من قبل المشرع الفرنسي في ظل أحكام المادة 15 من **قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي الفرنسي**[15] .

1.2. الحالات المقررة في القانون رقم 18–05 لإعمال المستهلك لحقه في العدول عن المنتوجات

أضحى اختلال التوازن العقدي في العلاقة الاستهلاكية القائمة في البيئة الرقمية بين أطرافها ضرورة تفعيل الحماية للمستهلك الالكتروني ذو المركز القانوني الضعيف مقارنة مع المورد الالكتروني، وذلك من خلال

ترتيب المشرّع الجزائري على إخلال المورد الالكتروني بالتزامه بالتسليم لجزاء مدني بينته المادة 18 من **القانون رقم 18-05، المتعلق بالتجارة الالكترونية**[16]، ويتمثل هذا الجزاء في اعتراف المشرّع للمستهلك الإلكتروني بما يُعرف **"بحق العدول عن التعاقد"**، ومن أجل ضمان تكريس فعاليتها من حيث إعمالها في مجال التعاقد الإلكتروني، حدد المشرع الجزائري نطاق تمسك المستهلك الإلكتروني بمثل هذا الحق وضبط مختلف المواعيد والإجراءات بحسب ما وّرد بالنص عليه في قانون التجارة الإلكترونية، وذلك في إطار حالتين فقط ناتجة عن إخلال المورد الالكتروني بالتزامه بتسليم محل التعاقد المتفق عليه.

الحالة الأولى: تتمثل هذه الحالة في التسليم الواقع خارج الآجال والتي عالجها المشرّع الجزائري ضمن أحكام المادة 22 من **القانون رقم 18-05، المتعلق بالتجارة الالكترونية**[17]، بحيث حددت هذه الأخيرة أجل أربعة (4) أيام لممارسة المستهلك الإلكتروني حقه في العدول عن التعاقد، وذلك في حالة إخلال المورد الالكتروني بالتزامه بالتسليم الواقع خارج الآجال المُبينة في العقد، ويُبدأ احتساب هذا الأجل للعدول عن التعاقد وإرجاع المنتوج إلى المورّد الإلكتروني، من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، مع الإشارة إلى أنه إذا صادف بداية احتساب هذا الأجل يوم عطلة، فإنه سوف يمتد احتسابه من أول يوم عمل، ونفس الحكم يُعمل به في حالة إذا كان أخر يوم من هذا الأجل يوم عطلة، فإنه يمتد إلى أول يوم عمل.

يلاحظ على ذلك، أنه بعد إرسال ذلك المنتوج إلى المورد الإلكتروني، فإن هذا الأخير يلتزم بالمقابل بإعادة المبلغ ونفقات إرسال ذلك المنتوج التي دفعها المستهلك الإلكتروني، وذلك في أجل لا يتعدى خمسة عشر (15) يوما، التي يتم احتسابها من تاريخ استلام المورد الإلكتروني لذلك المنتوج.

الحالة الثانية: تقع هذه الحالة نتيجة الإخلال الناتج عن التسليم غير المطابق والمعيب للمنتوج والتي نظم المشرّع الجزائري أحكامها ضمن المادة 23 من **القانون رقم 18-05، المتعلق بالتجارة الالكترونية**[18]، حيث يتبين من خلال ما جاء فيها أن المورد الإلكتروني في حالة تسليمه للمستهلك الالكتروني منتوجا غير مطابقا لما سبق وتمّ الاتفاق عليه في الطلبية المقدّمة من طرف هذا المستهلك، فله أن يُمارس حقه في العدول عن التعاقد لكن دون أن يتم هذا العدول مباشرة، إنما له أن يقوم بإعادة إرسال ذلك المنتوج للمورد الإلكتروني، إضافة إلى تقيده بضرورة توفر شرطين هما:

قيام المستهلك الالكتروني بإرجاع ذلك المنتوج في غلافه الأصلي، أيّ بمفهوم المخالفة أن قيام المستهلك بنزع ذلك الغلاف، يُراد بهذا الفعل أنه أراد أن يُعبر عن قبوله بحالة المنتوج واستبقائه عنده بصفة ضمنية يُفهم ذلك.

توضيح المستهلك الالكتروني لسبب رفضه لذلك المنتوج.

يُضاف إلى ذلك، أنه في حالة استيفاء المستهلك المتعاقد إلكترونيا لهذين الشرطين، يُمكن عندها إعادة ذلك المنتوج للمورد، تقيدا بأجل أربعة (4) أيام يتمّ احتسابها بداية من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج- يتمّ احتساب

هذا الأجل كما سبق ذّكره في الأعلى- وفي مقابل من ذلك ألزم المشرّع الجزائري المورد الإلكتروني بإحدى الحلول التالية، إما:

تسليم جديد للمنتوج، يستجيب لما تمّ الاتفاق عليه في الطلبية؛

أو إصلاح المنتوج المعيب على النحو الذي يصبح فيه صالحا للإستعماله في الغرض الذي احتاجه المستهلك الإلكتروني إليه؛

أو إمكانية استبدال المنتوج بأخر مماثل له تماما في جميع صفاته وخصائصه، التي من أجلها تعاقد المستهلك إلكترونيا.

2.2. الجزاء المترتب عن إخلال المورد الالكتروني بالتزامه بتنفيذ أحكام العدول

أحاط المشرّع الجزائري تدعيما لفعالية آلية العدول عن التعاقد الإلكتروني في مجال تكريس الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، مسؤولية المورد الالكتروني بنظام قانوني يُرتب مسؤوليته عند إخلاله بالتزاماته المحدّدة قانونا، لاسيما عند عدم تمكّن المورد الإلكتروني من توفير للمستهلك الالكتروني إحدى الحلول المذكورة سلفا، فما عليه سوى أن يقوم بإلغاء الطلبية وإرجاع المبالغ التي دفعها للمستهلك وذلك في أجل خمسة عشر (15) يوما ابتداء من تاريخ استلام المورد الإلكتروني للمنتوج مع إمكانية هذا الأخير في طلب تعويض إن اقتضى الأمر ذلك.

يلاحظ من خلال استقراء نصوص **القانون رقم 18-05** بأن لمشرّع الجزائري لم يُؤطر حق العدول المُخول للمستهلك الإلكتروني بنظام قانوني يُؤطر جميع جوانبه الإجرائية خاصة ما تعلق بكيفية ممارسته، أجال، شروطه...إلى غير ذلك، إنما اكتفى فقط بالإشارة إلى إمكانية إعمال هذا الحق في ظل العقد الإلكتروني، وذلك في نص المادة 11 من هذا القانون، بنصها على أنّه: **"(...)شروط وأجال العدول، عند الاقتضاء".**

يظهر كذلك من خلال تحليل المعطيات القانونية الخاصة بأحقية العدول عن التعاقد الالكتروني، بأن المشرّع قد ألزم المورد الإلكتروني بضرورة الإشارة ضمن بيانات عرضه التجاري الإلكتروني إلى حق المستهلك في العدول عن التعاقد، دون تنظيمه لهذا الحق بأحكام قانونية، إضافة إلى أن المشرّع قد تعدى الحدود عندما ترك هامشا من الحرية للمورد الإلكتروني يُعمل فيه سلطته في تحديد كيفية ممارسة المستهلك لحق العدول وأثاره...إلخ، الأمر الذّي يدفعنا إلى القول بأن المورد الإلكتروني قد يتعسف في استعماله لهذه الحرية القانونية بالشكل الذّي يحقق مصلحته على حساب مصلحة ومنفعة المستهلك الإلكتروني.

الجدير بالذكر، أن المشرّع الجزائري لم يُرتب أيّ جزاء على المورد الإلكتروني في حالة تعنته عن عدم القيام بما أُلزم به قانونا في حالة إخلاله بالتزامه بالتسليم، لأنه من وجهة نظرنا كان على المشرّع أن يُقر عقوبة متمثلة مثلا في غرامة مالية مُعتبرة لإلزامه على القيام بذلك وهذا من باب الحفاظ على حقوق المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية.

ثانيا: فعالية حق المستهلك في العدول عن الخدمات الالكترونية

يظهر جليا بأن آلية العدول عن التعاقد الالكتروني قد احتلت هامشا واسعا من حيث إمكانية تمسك المستهلك الالكتروني بإعمالها حتى يتسنى له الرجوع عن تنفيذه للتعاقد، وذلك نظرا لخصوصية مركزه القانوني الذي لا يتوازن إطلاقا بالمستوى المعرفي والفني للمورد الالكتروني في وسط البيئة الرقيمة، لذا تدخل المشرّع الجزائري وعزز إمكانية المستهلك الالكتروني في العدول عن التعاقد كإحدى الآليات القانونية التي تُقرر له حماية لمركزه القانوني المتذبذب بسبب خصوصية التعامل بتقنيات الاتصال الالكترونية.

كرس المشرّع الجزائري هذا الحق الذي من شأنه أن يوفر للمستهلك الالكتروني إمكانية التراجع عن التعاقد، مهما كان محل هذا الأخير، حيث يجوز للمستهلك الالكتروني الاستعانة بهذه الآلية لاسيما عندما يتعلق الأمر بتقديم المورد الالكتروني لخدمات إلكترونية تتمتع بخصوصية رقمية وتقنية، لذا يجب لزاما تحديد المقصود بهذه الخدمات في مجال التعاقد الإلكتروني **(1)**، إلى جانب التعرض إلى النطاق الذي يبين للمستهلك الحالات التي يمكن له الاستعانة بمثل هذا الحق **(2)**.

1. المقصود بالخدمات الالكترونية

لقي إدراج حق العدول عن التعاقد الالكتروني كإحدى الآليات المدنية التي تعمل على تجسيد الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني، أهمية عملية واسعة تجلت في ضمان فعالية المعاملات الالكترونية، وذلك من خلال تجنب قِيام المورد الالكتروني بتلاعبات واحتيالات على المستهلك الالكتروني، خصوصا عندما يغيب الحضور الفعلي لأطراف العلاقة الاستهلاكية وعدم تمكن المستهلك من معاينة المنتوجات والسلع، بل ويزداد هذا الوضع تعقيدا لما يتعلق الأمر بالخدمات الالكترونية، لذا وجب تحديد المقصود بهذا النوع من محلات التعاقد الالكتروني **(1.1)**، علما أن طبيعة تسليمها للمستهلك الالكتروني تتمتع بخصوصية كونها تتم في البيئة الرقمية **(2.1)**.

1.1. مفهوم الخدمات الالكترونية

أدخل هنا محتوى بدا جليا من خلال العودة إلى مقتضيات **القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش**[19]، بأن مفهوم المنتوج يقصد به في ظل هذا القانون على حد السواء السلع والخدمات وهذا وفقا لنص المادة 3 الفقرة 10 منه، مما يُفهم من ذلك أن حق العدول يمكن أن يرد نطاق إعماله وممارسته من قِبل المستهلك الالكتروني على سلعة أو خدمة، دون إدراج نصوص قانونية خاصة تنظّم مسألة العدول عن الخدمات الإلكترونية، وهذا ما نجد له إشارة ضمن مقتضيات هذه المادة 2 من **المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات**[20] التي عرفت المنتوج أنه: **"المنتوج هو كل ما يقتنيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة"**، مما يتبين بأن مفهوم المنتوج في التشريع والتنظيم المتعلقين بحماية المستهلك يشمل كل المنتوجات المادية والخدمات المعروضة للاستهلاك كما سبق وان تم الإشارة إليه سابقا.

يُشار في هذا الصدّد، بأنه يمكن تعريف الخدمات الالكترونية بأنها كل خدمة يضطلع المورد الالكتروني إلى تقديمها للمستهلك الالكتروني بالاعتماد على تقنيات الاتصال المختلفة، بغرض إيصاله له وتمكِينه من الانتفاع بها، وتشمل هذا الخدمات تقديم مؤلفات رقمية، تنزيل وتحميل برامج لعقد اجتماعات بين شركات – google meet- ، -Zoom-....إلخ.

2.1. خصوصية تسليم الخدمات الالكترونية في البيئة الرقمية

تستدعي طبيعة التعاقد الالكتروني أن تتم عملية الابرام في وسط البيئة الرقيمة بفضل تفاعل تقنيات الاتصال الالكترونية مع مستجدات هذه البيئة، ويلاحظ بأن هذا التحول الرقمي في مفهوم إبرام العقد قد امتد كذلك لعملية تنفيذ الالتزامات الناتجة عن قيام هذا التعاقد صحيحا مرتبا لكافة آثاره القانونية، بحيث إذا تعاقد المستهلك الالكتروني على منتوج يستلزم لتنفيذه تقديمه كخدمة إلكترونية، هنا يصبح تنفيذ المورد الالكتروني لالتزامه بالاعتماد على وسائل الاتصال الالكترونية، ليصبح التسليم بذلك تسليما إلكترونيا لمحل التعاقد الالكتروني.

يهدف التسليم الإلكتروني في ظل البيئة الرقمية إلى تحقيق المصلحة الشخصية للمستهلك الالكتروني بحصوله على طلباته، فيلاحظ بأنه في حالة تعاقد مستهلك إلكتروني مع إحدى الشركات المتخصّصة في إنتاج البرامج الحديثة كشركة Microsoft، على اقتناء أحد البرامج الحديثة، فمن الممكن للشركة أن تُنفذ التزامها بالتسليم عبر شبكة الأنترنت ذاتها[21] ويستطيع المستهلك الالكتروني –العميل–الحصول عليها مباشرة على الخط "On Line"، وذلك من خلال عملية التنزيل أو التحميل Download على قرص صلب الخاص بالمستهلك – العميل–، دون أن تلجأ الشركة إلى إرسال ذلك البرنامج عن طريق البريد العادي في صورة شريحة ممغنطة، أو عن طريق قِيام المستهلك بعملية النسخ من الموقع المُتاح في الشبكة إلى القرص الصلب[22]، كما يُتصور هذا النوع من التسليم في حالة تمكِين المورد الإلكتروني المستهلك من مُشاهدة فيلم معين حصريا أو قراءة كتاب خصوصا في إطار ترقية قطاع التعليم وعصرنته بتقنيات الرقمنة على شبكة الأنترنت مباشرة.

2. نطاق ممارسة المستهلك الالكتروني لحقه في العدول عن الخدمات

أجاز المشرّع الجزائري من خلال مقتضيات **القانون رقم 18-05** للمستهلك الالكتروني أحقيته في ممارسة حق العدول عن المنتوجات بما فيها الخدمات الالكترونية، خصوصا أن هذه الأخيرة ذات خصوصية يكتفي فيها المستهلك الالكتروني بالمعاينة والاستعمال لها بطريقة إلكترونية، لذا وجب تأطير حماية قانونية فعالة لهذا النوع من الخدمات الالكترونية، وبهذا نجد أن المشرّع كرس إمكانية المستهلك الالكتروني لتمسكه بهذا الحق عندما يتعلق الأمر بهذه الخدمات الالكترونية **(2.1)**، غير أن الملاحظ أن هذا الحق غير مطلق بل ترد عليه استثناءات معينة بخصوص هذا النوع من المحل **(2.2)**.

1.2. حالات العدول عن الخدمات الالكترونية

أثارت مسألة أحقية المستهلك الالكتروني في العدول والتراجع عن التعاقد الالكتروني عندما يتعلق الأمر بمحل تعاقد يتمثل في تقديم المورد الالكتروني لخدمة في المنصة الرقمية، إشكالات عملية تنتج بسبب خصوصية هذه الخدمات الالكترونية التي يصعب في كثير من الأحيان على المستهلك الالكتروني أن يتيقن من مدى مطابقتها للمعلومات المعلن عنها في العروض والاشهارات الالكترونية، رغم صعوبة هذا الوضع الذي يعتري المستهلك الالكتروني نجد بأن جانب من الفقه رأى بصعوبة إعادة الخدمة بعد أدائها واستخدامها واسترداد الثمن[23].

ردا على هذا الموقف الفقهي بخصوص ممارسة حق العدول عن الخدمات الالكترونية، يتبن بأن المشرّع الجزائري لم يتناول هذه المسألة بصفة صريحة، إنما فقط أجاز للمستهلك إعمال حقه في العدول على المنتوجات بصفة عامة، علما أنه بالعودة إلى قانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش يتبين بأنه يُقصد بعبارة **"مُنتوج"** وفقا لنص المادة 3 الفقرة 10[24] بأنها كل سلـعة أو خدمة مما يعني أن حـق العدول يمكن أن يرد على سلـعة أو خدمة، دون إدراج نصوص قانونية خاصة تنظّم مسألة العدول عن الخدمات الإلكترونية، رغم ما تتمتع به هذه الأخيرة من خصوصية تختلف كلية عن المنتوجات والسلع.

2.2. الاستثناءات الواردة على ممارسة حق العدول عن الخدمات الالكترونية

نظرا لخصوصية الخدمات الالكترونية التي يعكف عليها المستهلك الالكتروني للإقتنائها والتفاوض بشأنها مع المورد الالكتروني في وسط البيئة الرقمية، جعلت التشريعات الحديثة والتوجيهات الأوروبية، الخاصة بحماية المستهلك والتجارة الإلكترونية هذا الحق غير مطلق بل ترد عليه بعض الاستثناءات، تمس عددا من العقود المبرمة إلكترونيا أين لا يمكن للمستهلك أن يمارس حقه في العدول عنها إلا إذا وجد اتفاقا على غير ذلك. وتتمثل هذه العقود التي لا يمكن العدول عنها فيما يلي[25]:

عقود توريد الخدمات التي بدأ تنفيذها، بالاتفاق مع المستهلك قبل انتهاء المدة المقرر ممارسة الحق في العدول خلالها- عقود توريد السلع والخدمات التي تتحدد أثمانها وفقا لظروف وتقلبات الأسواق المالية التي لا يمكن للمورد القدرة على مراقبتها؛

عقود توريد السلع التي تم تصنيعها وفقا لتعليمات المستهلك، أو وفقا لمواصفات حددها وفقا لطابعه الشخصي، أو تلك التي لا يمكن استعادتها نظرا لطبيعتها أو تعرضها للتلف أو الفساد بسرعة؛

عقود توريد التسجيلات السمعية أو البصرية أو برامج الحاسوب، عندما يتم فض الأختام عنها بمعرفة المستهلك؛

عقود توريد الصحف والدوريات والمجلات؛

عقود وخدمات الرهان وأوراق اليانصيب المصرح بها.

الخاتمة

نتوصل في أخر هذه الدراسة، إلى استخلاص أن التعاقد الالكتروني ونظرا لخصوصية إبرامه التي تتم في وسط مستجدات البيئة الرقمية التي تتفاعل مع مختلف وسائل الاتصال الالكترونية، أضحت على الساحة القانونية ضرورة تدعيم نجاعة هذا النمط من التعاقد بآليات قانونية يتم تفعيلها حتى يتم تجسيد مبدأ الأمن القانوني في مجال قِيام المعاملات الالكترونية خاصة وممارسة نشاط التجارة الالكترونية بوجه عام، وبالتالي تكريس الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني.

استجابة لهذا المطلب القانوني الذي يستدعيه نمط التعاقد إلكترونيا، تطرق المشرّع الجزائري إلى تأطير سياسة تشريعية أحاط من خلالها المستهلك الالكتروني بحماية مدنية في ظل قواعد وأحكام **القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية**، وتجلت هذه الحماية في تنظيم آلية العدول عن التعاقد الالكتروني.

بتحليل مختلف المعطيات القانونية المنظمة لآلية العدول عن التعاقد الالكتروني في ظل **القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية**، نستشف بأن هذه الآلية تضمن حماية للمستهلك الالكتروني وهذا وفقا للقواعد التي تنظمها، غير أن مستجدات وخصوصية البيئة الرقمية الذي يقوم فيها التعاقد الالكتروني تفرض أن تكون هذه الآلية تجسد حرية تعاقدية في إعمالها أكثر وبنطاق واسع حتى تضمن فعالية مطلقة تشمل جميع الجوانب القانونية للتعاقد الالكتروني، وذلك دون تقييد المستهلك الالكتروني بضرورة –مثلا– تسبيب عدوله عن التعاقد الالكتروني، ليتبين من هذه الناحية التماس بعض الثغرات القانونية في قواعد وأحكام تنظيم آلية العدول في قانون التجارة الالكترونية الجزائري.

تسمح هذه الدراسة باستخلاص جملة من النتائج والتي نوردها بالذكر على النحو الآتي:

1. تُثير عملية التعاقد في البيئة الرقمية خصوصية تنعكس على قواعد وأحكام تنفيذ المورد الالكتروني لالتزامه بالتسليم، ذلك أن محل التعاقد يتأرجح بين سلع وخدمات مُعلن عنها بإشهارات إلكترونية، غير أن هناك محل تعاقد –سلع وخدمات– تسمح طبيعتها أن يتم تسليمها في الوسط الرقمي أو المادي، لذا يترك للمستهلك الالكتروني هامشا من الحرية لتحديد طريقة تنفيذ المورد الالكتروني لالتزامه بالتسليم.

2. تقرير المشرّع الجزائري مسؤولية مدنية للمورد الالكتروني تقوم عند إخلاله بالتزاماته وعلى رأسها التزامه بالتسليم، ذلك أن عدم تنفيذ المورد الالكتروني لهذا الالتزام بالشكل المحدد قانونا، يترتب على ذلك الاعتراف للمستهلك الالكتروني بأحقيته في ممارسة حق العدول.

3. تدخل المشرّع الجزائري من خلال مقتضيات **القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية** بوضع نظام قانوني يحدد بموجبه الحالات والمواضع القانونية التي تسمح عند تواجد المستهلك الالكتروني فيها بالعدول عن التعاقد الالكتروني.

4. يمارس المستهلك الإلكتروني حقه في العدول عن التعاقد الالكتروني ضمن نموذج إجرائي محدد قانونا، والمتمثل في إعادة السلعة في حالة إذا لم يحترم المورد الإلكتروني أجال التسليم، إضافة إذا كان التسليم معيبا وغير مُطابق لمحل التعاقد المتفق عليه.

5. تقييد حرية المستهلك الالكتروني في ممارسة حق العدول عن التعاقد، وهذا ما يؤثر سلبا على الضمانة القانونية الممنوحة للمستهلك الالكتروني نزولا عند مقتضيات تعزيز مركزه القانوني.

6. ألزم المشرّع الجزائري المورد الالكتروني في حالة تقصيره في تلبية مقتضيات ممارسة المستهلك الالكتروني لحق العدول، بأن يقوم بإلغاء الطلبية وإرجاع المبالغ التي دفعها للمستهلك الالكتروني مع إمكانية هذا الأخير بطلب التعويض إن اقتضى الأمر ذلك.

7. إلتماس بعض الثغرات القانونية التي تظهر من خلال ضعف القواعد التي أوردها المشرّع الجزائري في **القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية** والمتعلقة -لاسيما- بالجوانب الإجرائية لممارسة حق العدول.

8. إغفال المشرّع الجزائري عن تقرير عقوبات جزائية في حالة مخالفة المورد الالكتروني للنموذج القانوني للممارسة حق العدول.

9. شمول مفهوم الاعتداد بحق العدول عن التعاقد الالكتروني، سواء تعلق محل هذا التعاقد بالسلع أو الخدمات، على اعتبار أن لفظ المنتوج في القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش يحتوي في مفهومه على كلا المحلين معا، مما لا يطرح في ذلك اختلاف في قواعد ممارسة حق العدول عنها.

10. أجاز المشرّع الجزائري للمستهلك الالكتروني أحقية ممارسة حق العدول عندما يتعلق الأمر بخدمات إلكترونية، رغم عدم تعرضه بصفة صريحة لتنظّيم هذه الآلية بخصوص هذا النوع من المحل في ظل **القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.**

11. الملاحظ أن نطاق إعمال حق العدول عن الخدمات الالكترونية، لا يكون بصفة مطلقة، بل ترد عليها استثناءات تشملها جملة من العقود نظرا لخصوصيتها.

كما تسمح هذه الدراسة في الأخير، من تقدّيم بعض الاقتراحات والمتمثلة على النحو الآتي:

1. العمل على إعطاء مفهوم قانوني واسع جدا لممارسة آلية العدول عن التعاقد الالكتروني حتى يتمّ تحقيق معادلة استهلاكية متوازنة لحقوق أطرافها.

2. سعي المشرّع الجزائري إلى إدخال مرونة أكثر على ممارسة حق العدول من قِبل المستهلك الالكتروني، من خلال عدم تقييد هذا الحق بضرورة تسبيبه وإعطاء مبررات وحجج حتى يتمكن المستهلك الالكتروني من ممارسة هذا الحق، وهذا بخلاف ما هو معمول به في التشريعات المنظمة للمعاملات الالكتروني بصفة عامة.

3. يظهر أن تقرير حق المستهلك في العدول عن التعاقد الإلكتروني، لم نجد له من الحرية الكافية لتحقيق في ظل التعاقدات الإلكترونية، بحكم أن مسألة تنظيم مثل هذا الحق متروكة لحرية المورد الإلكتروني، لذلك

يُفترض على المشرع الجزائري أن يسعى إلى ضبط مثل هذا الحق بأساليب ومعطيات قانونية لهدف حماية المستهلك الإلكتروني.

4. نقترح على المشرع إلزامية إعادة النظر في الأحكام المنظمة لمسؤولية المورد الإلكتروني، والنص على جزاء مدني في حالة عدم امتثاله لتنفيذ أحكام العدول عن التعاقد الإلكتروني الممارسة من قبل المستهلك الإلكتروني.

5. تقرير عقوبات جزائية تتمثل في غرامات مالية لغرض إلزام المورد الالكتروني على تنفيذ التزاماته، وهذا من باب ضمان استقرار الأمن القانوني في مجال المعاملات الاستهلاكية الالكترونية.

الهوامش

[1] تُعرف **المنصات أو البيئة الرقمية** بأنها بيئة اتصالات متكاملة حيث تكون الأجهزة الرقمية هي الأدوات التي تقوم بتوصيل وإدارة المحتوى والأنشطة داخلها. ويعتمد هذا المفهوم على أنظمة الإلكترونيات الرقمية التي يتم دمجها وتنفيذها لمجتمع عالمي. ويتضمن المكون الرئيسي للبيئة الرقمية عموما وجودًا شاملاً داخل الأنترنت، بما في ذلك: مواقع الويب، والخوادم السحابية، ومحركات البحث، ومنافذ الشبكات الاجتماعية، وتطبيقات الهواتف الذكية، والصوت والفيديو، وغيرها من الموارد المستندة إلى الويب، راجع في ذلك: بوخرباش مولود، "تأثير البيئة الرقمية على مكونات الاستراتيجية التسويقية: دراسة حالة موقع Amazon.com"، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، مجلد 13، عدد 2، 2019، ص 3 وما يليها.

[2] En vue de lui garantir une protection juridique encore plus adéquate et plus effective, il a été reconnu au consommateur électronique le droit de rétracter du contrat dans les transactions électronique. Le droit de rétractation a été bel et bien consacré par le législateur français dans le Code de la consommation, et il a même été établi dans les directives européennes relatives à la matière. Ceci vaut également pour le législateur tunisien, qui a explicitement consacré ce droit dans l'article 30 de la loi tunisienne sur les échanges et au commerce électroniques :
Article L.121-20 ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001 portant transposition de directives communautaires et adaptation au droit communautaire en matière de droit de la consommation : « Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour », Disponible sur le site : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000590436, date de consulter : 02/09/2021.
Article 6 Directive 97/7/CE du parlement européen et du conseil du 20 mai 1997concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, dispose que : « Pour tout contrat à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jour 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 », Disponible sur le site : http://eur-lex.europa.eu, date de consulter : 02/09/2021.
Loi n°83 de 2000 du 09 octobre 2000 relative aux échanges et au commerce électroniques tunisiens, Disponible sur le site : http://data.Over-blog-kiwi.com, date de consulter : 02/09/2021.

[3] قانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 مايو2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 28، صادر بتاريخ 16 مايو 2018.

[4] يُعرف حق العدول بأنه: "سلطة القابل في الرجوع عن قبوله، والذي انعقد به العقد ولو كان العقد قد تم تنفيذه بشكل كامل"، راجع في ذلك: عبد الفتاح بيومي حجازي، التجارة الالكترونية في القانون العربي النموذجي لمكافحة جرائم الكومبيوتر والأنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 222.

[5] تنص المادة 3/6 من القانون رقم 18-05 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، أن المستهلك الإلكتروني هو: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام

النهائي"؛ والملاحظ على هذا التعريف أنه نفس التعريف المقدم للمستهلك في التعاقد التقليدي المنصوص عليه في المادة 1/3 من القانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 15، صادر بتاريخ 08 مارس 2009.

[6] قانون رقم 89-02 مؤرخ في 07 فبراير 1989، يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية عدد 6، صادر بتاريخ 08 فبراير 1989.

[7] فيلالي علي، الالتزامات: الفعل المستحق للتعويض، الطبعة الثانية، موفم للنشر، الجزائر، 2010، ص 269.

[8] مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 15 سبتمبر 1990، يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسمية عدد 40، صادر بتاريخ 19 سبتمبر 1990.

[9] استنادا إلى ذلك، يمكن تعريف الالتزام بالتسليم عبارة عن واقعة أو عمل مادي يهدف إلى وضع الشيء تحت تصرف المشتري، بحيث يتمكن من حيازته والانتفاع به دون أيّ عائق، مع الإشارة إلى أن التزام البائع بوضع المبيع تحت تصرف المشتري، يتحقق حتى وإن لم يتسلم المشتري محل العقد فعليا ودخوله في حيازته، إنما يكفي أن يقوم البائع بإعذاره بتَسلُم المبيع؛ راجع في ذلك: محمد حسن رفاعى العطار، البيع عبر شبكة الأنترنت: دراسة مقارنة في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني رقم (15) لسنة 2004، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص. 109؛ إلياس ناصف، العقود الدولية: العقد الإلكتروني في القانون المُقارن، منشورات حلبي الحقوقية، بيروت، دون سنة نشر، ص. 152.

[10] بشار طلال مومني، مشكلات التعاقد عبر الأنترنت: دراسة مقارنة، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2004، ص. 34؛ منزلاوي صالح، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديد، الإسكندرية، 2006، ص. 50.

[11] تنص المادة 4/6 من القانون رقم 18-05، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، أن المورد الإلكتروني هو: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية".

[12] أحمد عبد التواب بهجت، إبرام العقد الإلكتروني: دراسة مقارنة بين القانون المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009، ص. 115.

[13] إلياس ناصف، مرجع سابق، ص. 157.

[14] نشير في هذا الصدّد، إلى أن المورد الإلكتروني يكون مسؤولا بقوة القانون تُجاه المستهلك في تنفيذ التزامه بحسن نية، بغض النظر عمّا إذا كان التنفيذ قد تمّ بصفة مباشرة من قِبل المورد شخصيا أو من قِبل مُقدم الخدمات، مع إمكانية احتفاظ المستهلك بحقه في الرجوع عليهم عند الاقتضاء.

إضافة إلى أن التزام المورد الإلكتروني بالتسليم، يُكيف على أنه التزام بتحقيق نتيجة فيستلزم الوضع لتحلّل المورد من مسؤوليته كلية أو جزء منها، أن يُثبت أن عدم التنفيذ يعود إلى تدخل فعل الغير -كالمستهلك أو الغير- أو يعود إلى سبب أجنبي كقوة قاهرة إذا كان التسليم مادي واقع خارج البيئة الرقمية، أو عُطل تقني أو فني في جهاز الحاسب الآلي إذا كان التسليم واردا على أشياء معنوية -الخدمات-.

[15] Article 18 Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, JORF n° 143 du 22 juin 2004, dispose que : « Toute personne physique ou moral exerçant l'activité définie au premier alinéa de l'article 14 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure », disponible sur le site de : www.legifrance.gouv.fr , date de consulter : 06/09/2021.

[16] تنص المادة 18 من القانون رقم 18-05، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، على أنّه: "بعد إبرام العقد الإلكتروني، يصبح المورد الإلكتروني مسؤولا بقوة القانون عن حسن تنفيذ الالتزامات المترتبة على هذا العقد، سواء تم تنفيذها من قبله أو من مؤديي خدمات أخرين، دون المساس بحقه في الرجوع ضدهم".

[17] أنظر المادة 22 من القانون رقم 18-05، يتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[18] أنظر المادة 23 من القانون رقم 18-05، يتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[19] أنظر المادة 10/3 من القانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 15، صادر بتاريخ 08 مارس 2009.

[20] مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 15 سبتمبر 1990، يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسمية عدد 40، صادر بتاريخ 19 سبتمبر 1990.

[21] محمد حسن رفاعى العطار، مرجع سابق، ص. 110.

[22] عمر خالد زريقات، عقد التجارة الإلكترونية: عقد البيع عبر الأنترنت "دراسة تحليلية"، دار الحامد، عمان،2007، ص. 295؛ محمد حسن رفاعى العطار، مرجع سابق، ص. 110؛ محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص. 122.

[23] خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2008، ص. 238.

[24] أنظر المادة 10/3 من القانون رقم 09-03، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

[25] للمزيد من التفصيل، راجع في ذلك: بهلولي فاتح، النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في التشريع الجزائري، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصّص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2017، ص 294 وما يليها.