الحق في العدول عن التعاقد كوسيلة لحماية رضا المستهلك

د. بوهنتالة أمال

أستاذ محاضر أ

كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الحاج لخضر - باتنة1

ملخص

قد يقدم المستهلك على إبرام العقد متسرعا دون ترو وتمهل، نتيجة عدم خبرته متأثرا في ذلك بوسائل الإعلان والإشهار والتي قد تكون كاذبة ومظللة في ظل المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية الحديثة، فالسرعة الفائقة في التعامل في حياتنا اليومية جعل التوقيع على العقود يتم تلقائيا دون أي فحص أو دراسة، لذلك كان لزاما على المشرع حماية لرضا المستهلك التدخل من أجل منحه إمكانية العدول والتراجع عن العقد بعد إبرامه إذا تبين تسرعه وأن العقد في غير صالحه باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، ويعد ذلك خروجا على مبدأ القوة الملزمة للعقد وهو ما تبناه المشرع صراحة في القانون رقم 09/18 المعدل والمتمم للقانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

الكلمات المفتاحية:

حماية المستهلك، العقد، العدول، رضا المستهلك.

Résumé

Il est possible que le consommateur conclue un contrat dans la précipitation, sans prendre assez de réflexion et de recul, à cause du manque d'expérience et de l'influence exercée par la publicité qui peut s'avérer être mensongère et déroutante dans le cadre des variables économiques et sociales modernes.

La rapidité avec laquelle s'opère le négoce de nos jours a rendu la signature des contrats automatique, sans examen ou étude, ce qui a obligé le législateur, pour protéger la satisfaction du consommateur, à intervenir pour lui offrir la possibilité de se rétracter s'il est prouvé son empressement et que le contrat conclu n'est pas dans son intérêt, et ce, en considérant qu'il représente la partie faible dans la relation contractuelle, ce qui est considéré comme unécart au principe de la force obligeante du contrat et qui a été adopté officiellement par le législateur dans la loi 18/09

modifiée et complétée par la loi 09/03 portant sur la protection du consommateur et la répression de la fraude.

Mots clés:

Protection du consommateur, contrat, rétraction, satisfaction du consommateur.

مقدمة

أولت مختلف التشريعات أهمية كبيرة للمستهلك من خلال سنها لقوانين حماية المستهلك حماية له باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية في مواجهة الطرف الآخر(المهني) الذي له بعض الامتيازات لا يتمتع بها المستهلك، وأهم الوسائل التي تدخلت بها هذه التشريعات لتحقيق التوازن العقدي هو الحق في العدول عن العقد لاسيما العقد الالكتروني، ويعد هذا الحق خروجا على مبدأ القوة الملزمة للعقد، حيث للمستهلك الرجوع عن التعاقد دون أن تترتب على ذلك مسؤوليته، وهو أحد الوسائل القانونية التي أقرها المشرع الجزائري صراحة في القانون رقم 09/18 المعدل والمتمم للقانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش[1] لحماية رضا المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، ويكون المشرع الجزائري بذلك قد استدرك الأمر وساير بذلك الكثير من التشريعات الأخرى في تكريس حق المستهلك في العدول.

فهذه الدراسة تبحث في موضوع يعتبر من المواضيع الحديثة بالنسبة للجزائر وتثير العديد من الإشكاليات في ظل التطور التكنولوجي خاصة في مجال التجارة الالكترونية وتطور وسائل الاتصال في العصر الرقمي، حيث يستخدم المهني وسائل الاتصال الحديثة لترويج سلعه ومنتجاته و يتيح للمستهلك اقتناءها وهو في منزله عن طريق الانترنت مما قد ينتج عن ذلك عدة إشكالات، فحق المستهلك في العدول هو وسيلة فعالة في حماية الأشخاص الذين يتعاقدون غالبا عن بعد دون إمكانية مناقشة شروط تعاقدهم ورؤية ما يتم التعاقد عليه والتحقق منه ومن خصائصه، متأثرا في ذلك بوسائل الدعاية والإعلان.

بناء على ذلك سيتم التطرق في هذه الدراسة إلى مفهوم الحق في العدول والأحكام التنظيمية له بناء على التشريعات المقارنة لأن المشرع الجزائري نص مؤخرا على الحق في العدول كما أشرنا سابقا هي ولم تصدر بعد النصوص التنظيمية له.

أولا/ مفهوم الحق في العدول

لتحديد مفهوم الحق في العدول يتعين علينا أولا تعريف الحق في العدول وتحديد خصائصه ثم تحديد مبررات تكريس هذا الحق على النحو الآتي:

[1] قانون رقم 09/18 مؤرخ في 10 جوان 2018 (جريدة رسمية العدد 35 سنة2018)يعدل ويتمم القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25فبراير2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش(الجريدة الرسمية العدد لسنة2009).

1- تعريف الحق في العدول

يعتبر الحق في العدول أحد حقوق المستهلك التي نص عليها قانون حماية المستهلك، باعتباره أحد الآليات القانونية الحديثة التي توفر حماية فعالة لهذا المستهلك المتعاقد عن بعد. وهذا الحق يمثل أداة تشريعية تلعب دورا هاما في حماية الأشخاص الذين يتعاقدون غالبا دون وجود إمكانية حقيقية لمناقشة شروط تعاقدهم علاوة على خضوعهم لتأثير الإعلانات وما يمثل لهم ذلك من دوافع ضاغطة للتعاقد، إضافة إلى عدم وجود إمكانية حقيقية للمستهلك المتعاقد عن بعد لرؤية ما يتم التعاقد عليه أو التحقق من خصائصه[1].

وقد استخدم الفقه تسميات مختلفة لغرض التعبير عن خيار المستهلك في العدول عن العقد، ومنها إعادة النظر، رخصة السحب، الرجوع، العدول[2]، وبالرجوع إلى المشرع الجزائري وفقا للمادة 19 من القانون 09/18 نجد أنه استعمل لفظ العدول.

ويذهب بعض من الفقه الفرنسي إلى أن حق العدول بمثابة الإعلان عن إرادة مضادة، يقوم من خلالها المتعاقد بالرجوع عن إرادته وسحبها، واعتبارها كأن لم تكن، وذلك بهدف تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون في المستقبل[3].

فالحق في العدول عن العقد هو وسيلة قانونية يستطيع بمقتضاها المستهلك إعادة النظر في العقد الذي ساهم بإرادته في إبرامه عن طريق الرجوع فيه بإرادته المنفردة دون أدنى مسؤولية تقع على عاتقه. أو هو حق يترتب للمستهلك خلال مدة معينة من تاريخ التسليم في الخيار بين رد المبيع غير المطابق واستبداله بآخر مطابق أو إعادته واسترداد الثمن دون أن يتحمل أي نفقات إضافية[4]

ويعرف أيضا على أنه وسيلة بمقتضاها يسمح المشرع للمستهلك بأن يعيد النظر من جديد، ومن جانب واحد في الالتزام الذي ارتبط به مسبقا، بحيث يستفيد من مهلة للتفكير من خلالها سيكون بوسعه الرجوع عن التزامه الذي سبق وأن ارتبط به[5].

---

[1] فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 2012، ص 137

[2] آمانج رحيم أحمد، حماية المستهلك في نطاق العقد، دراسة تحليلية مقارنة، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، لبنان، الطبعة الأولى2010، ص318

[3] أشرف محمد رزق قايد، حماية المستهلك دراسة في قوانين حماية المستهلك والقواعد العامة في القانون المدني، مركز الدراسات العربية، مصر، الطبعة الأولى، 2016، ص947

[4] محمد يونس، حق المستهلك في العدول كوسيلة للحماية المدنية اللاحقة للمستهلك في قوانين الاستهلاك، أكاديمية شرطة دبي، 2016، ص17

[5] عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى 2012، ص200

ويرتبط وجود خيار المشتري في العدول عن العقد في فرنسا ببداية التشريعات التي كانت تهدف إلى حماية المستهلك، وخصوصا حمايته من تسرعه في إبرام العقد في إطار بعض أنواع العقود التي يعبر فيها عن رضاه متأثرا بوسائل الإعلان والدعاية التي قد تحتوي على إغراءات وتسهيلات من جانب البائع المهني وبشكل لا يتيح للمستهلك أن يأخذ الوقت الكافي للتدبير والتأمل، إما بسبب قلة خبرته بموضوع العقد أو انعدامها أحيانا، وإما بسبب حاجته الملحة للسلعة أو الخدمة محل التعاقد. هذه الاعتبارات قد تدفع بالمستهلك إلى الإقدام على التعاقد في الوقت الذي كان لا ينوي إبرام العقد أساسا، وكثيرا ما يكتشف المستهلك بأنه لا يحتاج إلى السلعة أو لا يقدر على دفع ثمنها أو أن شروط العقد الذي أبرمه لا تناسبه ولكن يحصل ذلك بعد فوات الأوان، هذه الظروف التي يتعاقد فيها المستهلك دفعت بالمشرع الفرنسي إلى أن يرخص للمستهلك بأن يعدل عن العقد الذي أبرمه خلال المدة المحددة لذلك ودون الحاجة إلى أن يبدي أي سبب[1].

وهو ما ذهب إليه المشرع الجزائري في المادة 19 المعدلة من القانون 09/18 المعدل والمتمم للقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بعد أن نص على أنه: " يجب أن لا يمس المنتوج المقدم للمستهلك بمصلحته المادية، وأن لا يسبب له ضررا معنويا..." وحسنا فعل المشرع حيث استبدل كلمة الخدمة بالمنتوج لأن المنتوج يشمل السلعة والخدمة حسب تعريف المادة10/3 من القانون 03/09 السالف الذكر، ثم بعد ذلك عرف المشرع العدول بأنه:" **... 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.

تحدد شروط وكيفيات ممارسة حق العدول وكذا آجال وقائمة المنتوجات المعنية، عن طريق التنظيم".

فالحق في العدول هو حق التراجع عن اقتناء منتوج دون تقديم أي تبرير أو سبب لذلك، ودون تقديم مصاريف إضافية، ويتم ذلك بتحديد شروط وكيفيات وآجال ممارسة هذا الحق الذي لا يكون بصفة مطلقة على كل المنتجات، وهو ما يفهم من الفقرة الأخيرة من المادة 19 من القانون السالف الذكر، للإشارة فإن تعديل القانون 03/09 وإدراج الحق في العدول جاء تزامنا مع إصدار القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية[2].

ويكون المشرع الجزائري بذلك قد خرج عن القواعد العامة التي تقر أن العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أر للأسباب التي يقررها القانون[3]، ومنح المستهلك الحق في العدول والتراجع عن العقد لحماية إرادته ورضاه من خلال منحه مهلة للتفكير بشأن العقد الذي أبرمه، ولكن يجب أن يكون ذلك بوضع ضوابط تحكمه.

---

[1] آمانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص 318، 319

[2] أنظر الجريدة الرسمية العدد 28 المؤرخة في 16 ماي 2018

[3] المادة 106 من القانون المدني الجزائري

وفي انتظار أن يصدر مرسوم تنفيذي لتحديد شروط وكيفيات ممارسة حق العدول وكذا آجال وقائمة المنتوجات المعنية والذي نتمنى من المشرع الجزائري أن يسرع في ذلك لأهمية الموضوع سنتعرض إلى أحكام الحق في بعض التشريعات المقارنة.

2- خصائص الحق في العدول: من خلال تعريف الحق في العدول يتضح وأنه يتميز بمجموعة من الخصائص وهي على النحو الآتي:

- يرد الحق في العدول على العقود الملزمة للجانبين كالبيع والإيجار دون العقود الأخرى كالهبة والوصية
- يعتبر من النظام العام لا يجوز التنازل عنه مسبقا، ويقع باطلا كل شرط أو اتفاق يقيد أو يحرم المستهلك من ممارسة هذا الحق قبل نشوءه، إلا أنه يجوز وفقا للقواعد العامة التنازل عنه بعد نشوءه وذلك لعدم ممارسته خلال المدة المحددة.
- ممارسة الحق في العدول مقيد بمدة زمنية معينة محددة قانونا أو اتفاقا، ينقضي باستعماله أو بفوات المدة المحددة لذلك.
- متروك للسلطة التقديرية للمستهلك دون أن يكون ملزما بإبداء الأسباب التي دفعته للعدول، وهو يثبت للمشتري بصورة مجانية.
- يتقرر بالإرادة المنفردة دون حاجة إلى اللجوء إلى القضاء ودون موافقة الطرف الآخر.
- حق العدول عن العقد لا يمنع من الانعقاد الفوري للعقد، ولا يكون العقد نافذا بين أطرافه ولا تكون له قوة ملزمة تجاه المستهلك طيلة مدة الرجوع إلا إذا انقضت المدة دون العدول. كما أن عدم ممارسة رخصة العدول لا يحول دون ممارسته دعوى الرجوع على البائع طبقا لأحكام دعوى ضمان العيب الخفي.[1]

1- مبررات حق المستهلك في العدول:

الأصل في القواعد العامة أن العقد إذا انعقد صحيحا نافذا ثبتت له القوة الملزمة، ولا يجوز لأي من المتعاقدين أن يتحلل منه بإرادته المنفردة إعمالا لمبدأ القوة الملزمة للعقد، وإذا شاب إرادة أحدهما عيب من عيوب الإرادة جاز إبطال العقد وفقا للقانون المدني، وإذا سلمت إرادة المتعاقدين من العيوب وسلمت أركان العقد من الخلل فإن العقد يكون صحيحا نافذا لازما لطرفيه، ولا يستطيع المتعاقد أن يدعي بعد ذلك أن العقد لم يكن صحيحا معبرا تعبيرا صادقا عن إرادته لأنه تسرع فيه، فالتسرع والإهمال وعدم التروي لا تعد من عيوب الإرادة التقليدية.

لكن الواقع أفرز صيغا تعاقدية جديدة نتجت عن تطور كبير في الطابع الفني للسلع والخدمات، على نحو لم يعد التعاقد يتم بعد أن يعبر كل من المتعاقدين عن إرادة صحيحة تلاقي مثيلتها وتشترك كلتاهما في صياغة المشروع العقدي، فضلا عن المستهلك لم يعد يتعاقد مدفوعا بحاجته للسلعة أو الخدمة بل أخذ بعض المحترفين ينتزعون منه رضاءه بالعقد دون أن تتيح له

[1] سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الالكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد02، 2018، ص 15، 16.

فرصة التروي والتدبر لذا لم تعد نظرية عيوب الإرادة تقدم حلا بهذا الصدد، وإزاء عد تحقق المساواة واختلال التوازن العقدي بين المحترف والمستهلك فقد سعى الفقه والقضاء والتشريع إلى التدخل لحماية الطرف الضعيف وذلك بمنحه مهلة التأمل والتفكير بعد إبرام العقد وفي هذه الحالة بإمكانه الرجوع في تعاقده.[1]

إن السبب الذي دفع بمعظم التشريعات إلى منح خيار المستهلك في الرجوع على الرغم من أثره الكبير على العملية التعاقدية، وعلى الرغم من تعارضه مع القوة الملزمة للعقد، فإن تبرير ذلك يكمن في ضرورة مد الحماية القانونية لإرادة المستهلك إلى المرحلة اللاحقة لإبرام العقد وعدم قصرها على المراحل السابقة لذلك. إذ قد لا تكفي وسائل الحماية السابقة على التعاقد لتوفير ظروف أفضل للتعاقد من وجهة نظر المستهلك، لاسيما في بعض أنواع العقود التي يبرمها المستهلكون على عجل ودون دراسة متأنية، وذلك بسبب الإغراءات والقدرة الإقناعية التي يتمتع بها المحترف منتج أو بائع، وكثيرا ما يكتشف المستهلك بعد فوات الأوان أنه ليس بحاجة لتلك السلعة أو لا يقدر على دفع ثمنها، أو أن شروط العقد الذي أبرمه لا تناسبه لسبب أو لآخر، ولو ترك المستهلك لكي يتحمل عواقب ما أقدم عليه لنتج عن ذلك التضحية بمصالح آلاف المستهلكين.[2]

وفي إطار عقود الاستهلاك التي يبرمها المستهلك عبر الانترنت دون حضور مادي بين طرفيه، يضطر المستهلك أن يكتفي بوصف السلعة أو الخدمة محل التعاقد من خلال الخدمات المتوفرة على الشبكة والتي تمكن البائع من عرض منتجاته على المستهلكين من خلال الصور والأفلام المتحركة، وقد تقترن بها في بعض الأحيان شهادة المختصين على كفاءتها، وهذه الظروف تمنع المستهلكين من معاينة السلعة وتقدير مزاياها وعيوبها بشكل دقيق، بالإضافة إلى السرعة الفائقة التي ينعقد بها العقد الالكتروني عبر الانترنت وكذلك تنفيذ الالتزامات المترتبة عليه أحيانا، ويكتشف المستهلك بعد فوات الأوان أنه لم يعبر عن إرادته الحقيقية وأنه ليس بحاجة إلى تلك السلعة أو الخدمة أو لا يستطيع دفع ثمنها، أو أن شروط العقد لا تناسبه. وهذه الفرضيات لا يمكن مواجهة ما ينتج منها من الأضرار بالنسبة للمستهلك إلا بمنحه خيار العدول.[3]

فحماية المستهلك عن طريق منحه خيار العدول تقررت أصلا لحمايته من ضعفه الشخصي الذاتي وعدم خبرته، وليس حمايته من استغلال البائع له، نتيجة انعدام خبرته ومعرفته، فذلك وإن كان يؤثر في إرادة المستهلك إلا أنه لا دخل للبائع فيه فإرادة المستهلك ورغبته في التعاقد هنا جاءت متسرعة دون ترو وتمهل. من أجل هذا منحه المشرع مهلة للتدبر والتفكير فيما أقدم عليه، فإن تبين تسرعه وعدم ملائمة التعاقد له جاز له العدول. فخيار العدول يهدف في

---

[1] موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة، منشورات زين الحقوقية، الطبعة الأولى، 2011، ص 212، 213

[2] عبد المنعم موسى ابراهيم، حماية المستهلك، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى 2007، ص510

[3] آمانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص343،344.

الواقع إلى حماية مصلحة المتعاقد أكثر من حماية إرادته، كما يتميز هذا الخيار بأنه سبب شخصي لزوال العقد وليس سببا موضوعيا.[1]

ثانيا/ الأحكام والضوابط القانونية لتطبيق حق العدول

إن الحق في العدول يجب أن توضع له أحكام وضوابط للحد من خطورة انتهاكه لمبدأ القوة الملزمة، إذ يجب تحديد نطاق تطبيقه وآجال ممارسة هذا الحق وهو ما سنبينه على النحو الآتي:

1- نطاق تطبيق حق العدول عن تنفيذ العقد

لم يحدد المشرع الجزائري بعد نطاق حق المستهلك في العدول، وبالرجوع إلى القوانين المقارنة نجد أنها منحت الحق في العدول وكانت سباقة في ذلك ولكنها وضعت استثناءات تقيد هذا الحق، فالقانون الفرنسي ضمن الحق في العدول عن العقد كل عقود البيع وعقود تقديم الخدمات التي تتم بوسيلة من وسائل الاتصال الحديثة، كالفاكس أو التلفزيون والتلكس والانترنت....، واستبعد العديد من العقود والمتمثلة في: -عقود توريد الخدمات التي يبدأ تنفيذها بالاتفاق مع المستهلك قبل انتهاء المدة المحددة لممارسة الحق في العدول خلالها.

- عقود السلع والخدمات متقلبة الأسعار،

- عقود توريد السلع التي يتم تصنيعها وفقا لخصوصيات المستهلك أو بالمطابقة لشخصيته، أو التي بحسب طبيعتها لا يمكن إعادتها للبائع،

- عقود توريد الصحف والدوريات والمجلات، عقود خدمات الرهان واليانصيب المصرح بها،

- العقود الخاصة بتوريد سلع استهلاكية عادية والتي يتم تنفيذها في مكان سكن أو عمل المستهلك،

- العقود التي يجب أداؤها في تاريخ معين أو على فترات دورية محددة.

أما المشرع المصري بعد أن كان قد قرر أن للمستهلك الحق في العدول عن العقد بصفة مطلقة، بحيث يثبت له الحق في كافة أنواع البيوع، طالما كانت السلع أو الخدمات التي كانت محل التعاقد غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله وذلك في المادة08 من القانون رقم2006/67 قانون حماية المستهلك، عاد في قانون حماية المستهلك الجديد لسنة 2018 الذي ألغى القانون2006/67 في المادة 17 ونص على أنه:" للمستهلك خلال 14 يوما من تسلم السلعة الحق في استبدالها أو إعادتها واسترداد قيمتها دون أية أسباب ودون تحمل أية نفقات واستثناء لا يجوز مباشرة حق الرد:

[1] موفق حماد عبد، المرجع السابق، ص215

- إذا كانت طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها أو يستحيل إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند التعاقد.

- السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع.

- إذا لم تكن بذات الحالة التي كانت عليها وقت البيع بسبب يرجع إلى المستهلك.

- السلع التي تصنع بناء على مواصفات خاصة حددها المستهلك.

- الكتب، الصحف، المجلات والبرامج المعلوماتية وما يماثلها.، كما نص في المادة 25 على ضرورة إعلام المستهلك بحقه في الاستبدال أو الإرجاع في مكان ظاهر داخل أماكن عرض المنتوجات وبيعها[1].

وكذلك المشرع اللبناني قيد الحق في العدول بحالات لا يجوز فيها ممارسة هذا الحق وهي:

- إذا استفاد من الخدمة أو استعمل السلعة قبل انقضاء مهلة 10 أيام،

- إذا كان الاتفاق يتناول سلعا صنعت بناء على طلب المستهلك أو وفقا لمواصفات حددها، حيث أنه إذا كان الاتفاق يتناول سلعا صنعت بناء على طلب المستهلك ووفقا لمواصفات حددها فإذا أعطي له الحق في العدول سيكون من شأن ذلك الإضرار بالمحترف، لأن هذه السلعة لن يشتريها أحد.

- إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية، في حال جرى إزالة غلافها، والهدف الأساسي من هذا الاستبعاد هو حماية حقوق الملكية الفكرية، لأن منح المستهلك الحق في العدول في هذه الحالة قد يمكنه من الحصول عليها دون دفع مقابلها، كما لو نسخها وأعاد إنتاجها.

- إذا كان الشراء يتناول الصحف والمجلات والمنشورات لا سيما الكتب

- إذا تعيبت السلعة من جراء سوء حيازتها من قبل المستهلك، وهدف الاستبعاد من نطاق الحق في العدول مرده أن السبب في تعيب السلعة هو المستهلك فكيف يستفيد من خطأه مرتين[2].

وبالرجوع إلى المشرع التونسي نجد أنه أقر للمستهلك إمكانية ممارسة حق الرجوع عن الشراء في أجل (10) أيام تحتسب كما يلي:

- بالنسبة إلى البضائع بداية من تاريخ تسلمها من قبل المستهلك

- بالنسبة إلى الخدمات بداية من تاريخ إبرام العقد.

---

[1] https://www.elwatannews.com

[2] فاتن حسين حوى، المرجع السابق، ص138،139

ومنع المشرع التونسي حق الرجوع في بعض الحالات الواردة بالفصل (32) من قانون المبادلات والتجارة الالكترونية وهذه الحالات هي:

- إذا تم تزويد المستهلك بمنتجات حسب طلبات ومواصفات شخصية

- إذا تم تزويد المستهلك بمنتجات لا يمكن إعادة إرسالها أو تكون قابلة للتلف أو الفساد لانتهاء مدة صلاحيتها.

- قيام المستهلك بنزع الأختام عن السجلات السمعية البصرية أو البرمجيات والمعطيات الإعلامية المسلمة أو نقلها آليا.

- شراء الصحف والمجلات.[1]

وبالنسبة للمشرع الجزائري واضح أنه سيتم تحديد نطاق المستهلك في العدول لاحقا وهو ما يستشف من خلال المادة 19 من القانون 09/18 السالف الذكر "...تحدد شروط...وقائمة المنتوجات المعنية عن طريق التنظيم"، فلا يتصور أن يكون للمستهلك الحق في العدول بصفة مطلقة لأن ذلك سيفتح المجال أمام المستهلك الذي يقتني أي منتوج أن يعدل ويتراجع عن ذلك، خاصة وأن العدول يكون دون وجه سبب كما نص على ذلك المشرع الجزائري ومختلف التشريعات، فعلى المشرع الجزائري أن يساير في ذلك التشريعات المقارنة فبعد أن منح حق العدول في القانون 09/18 يضع استثناءات تقيد هذا الحق بموجب نصوص تنظيمية وأن يعجل في ذلك.

2- آجال ممارسة الحق في العدول:

يتميز حق العدول أصلا بأنه حق مؤقت، يجب أن يمارس خلال فترة زمنية محددة الأهداف التي من أجلها تقرر هذا الحق، ويقع على عاتق المستهلك التقيد بهذه المدة من أجل ممارسة حقه أما بعد انتهاء المدة المحددة للعدول وعدم إفصاح المستهلك عن رغبته في استعمال هذا الحق والتزام الصمت عندئذ يستقر العقد نهائيا ويصبح المستهلك ملزما بتنفيذ مجمل الالتزامات الواردة في العقد، لذلك يرى بعض الفقه أن شرط المدة يعد من أهم الشروط الواجب استيفاؤها في خيار العدول حتى تضمن فعاليته، وذلك لكونه يشكل مخالفة واضحة لمبدأ القوة الملزمة للعقد، لأنه يسمح للمستهلك التحلل من العقد الالكتروني بإرادته المنفردة، ولهذا يجب أن تكون مهلة العدول مضبوطة من قبل التشريعات التي أقرت هذا الخيار، سواء من حيث بيان اللحظة التي يبدأ فيها سريان هذه المدة أو من حيث تقديرها.[2]

وعليه فمن خلال خيار الرجوع المستهلك يتمتع بمهلة قانونية معقولة للتفكير بالعقد الذي ارتضاه على عجل وتحت ضغط إغراءات الطرف الثاني(البائع، المؤمن، الموزع...)، هذه

[1] زعبي عمار، الحق في العدول عن التعاقد ودوره في حماية المستهلك، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد09، ص124، 125

[2] عبوب زهيرة، الحماية المدنية للمستهلك في إطار المعاملات الالكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018، ص 223، 224

المهلة تتناسب طرديا من حيث مدتها مع طبيعة العقد وأهميته، فتزداد في تلك العقود التي يترتب عليها دفع مبالغ مالية ضخمة من قبل المستهلك أو التزامه لمدة طويلة(كعقود البناء والتأمين...)، وتقل في تلك العقود التي تنصب على سلع استهلاكية متوسطة القيمة كشراء الأدوات الكهرو منزلية، كما لا يترتب على ممارسة حق الخيار أي التزام من جانب المستهلك بتعويض البائع أو الموزع عما قد يلحقه من أضرار أو خسارة جراء ممارسته حقه هذا، في الوقت الذي لا يتمتع فيه البائع أو الموزع بمثل هذا الخيار، فيظل ملتزما بالعقد الذي تم إبرامه مع المستهلك، فإن رجع عنه كان عليه أن يعوض المستهلك عن كل ضرر يصيبه جراء ذلك، فهو كموجب ليس له أن يرجع عن إيجابه طالما لحق به قبول من قبل المستهلك[1].

وعندما يمنح المشرع للمستهلك حق العدول عليه أن يحدد مدة معينة لممارسة هذا الحق، وإذا مرت هذه المدة سقط حق المستهلك في العدول وذلك حفاظا على استقرار المعاملات، وقد اختلفت التشريعات في تحديد هذه المدة، حيث حددتها بعض القوانين بسبعة أيام إذ نصت المادة 6/121 من قانون الاستهلاك الفرنسي لعام 1993 على أنه: "بشأن جميع عمليات البيع عن بعد فإنه لمشتري المنتج خلال سبعة أيام كاملة تحتسب من تاريخ تسلمه الحق في إعادته إلى البائع إما لاستبداله بآخر أو لرده واسترداد ثمنه دون أية نفقات من جانبه سوى مصاريف الرد" [2]، ثم عدل عن ذلك المشرع الفرنسي بموجب القانون الصادر في 17 مارس 2014 المعدل لقانون الاستهلاك وأضاف للمستهلك سبعة أيام أخرى لتصبح المدة 14 يوما من تاريخ تسليم المبيع أو تقديم خدمة، وهي المدة التي قد تمدد لتصل إلى غاية 12 شهرا في حالة اعتبار أن العون الاقتصادي لم يخبر المستهلك بتمتعه بهذا الحق وهو ما نصت عليه المواد 221-18 إلى غاية 221-28 من قانون الاستهلاك الفرنسي.[3]

ومن التشريعات من تحدد هذه المدة بعشرة أيام وهو ما نصت عليه المادة 30 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي، في حين تحدد بعض القوانين هذه المدة ب 14 يوما والبعض الآخر30 يوما[4]، فالمشرع المغربي منح المستهلك في مجال البيوع الالكترونية مهلة سبعة أيام لممارسة حقه في العدول، تحتسب ابتداء من يوم تسليم السلعة أو تقديم الخدمة وهي المدة التي تصل أيضا إلى 30 يوما في حالة عدم مراعاة ضرورة إعلام المستهلك بتمتعه بالحق في العدول[5]، أما المشرع المصري فقد نص على مدة ممارسة حق العدول في المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك رقم 67 لسنة2006 والتي تقدر ب14 يوما من تسلم أية سلعة[6].

وعليه ومما سبق نستنتج أنه حماية لرضا المستهلك يجب إعلامه بتمتعه بالحق في العدول ومنحه مدة محددة لإمكانية ممارسة هذا الحق حفاظا على استقرار المعاملات.

---

[1] محمد يونس، المرجع السابق، ص510

[2] موفق حماد عبد، المرجع السابق، ص236

[3] غربوج حسام الدين، حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة1، 2018/2017، ص265

[4] موفق حماد عبد، المرجع السابق، ص236

[5] غربوج حسام الدين، المرجع السابق، ص265

[6] سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة، المجلد7، العدد02،2018، ص22

3- كيفية ممارسة الحق في العدول عن التعاقد

إن خيار المستهلك في العدول بحسب الأصل يخضع لتقدير المستهلك وحده بإرادته المنفردة دون موافقة الطرف الآخر، ودون اللجوء إلى القضاء، بل ودون حاجة إلى تقديم أسباب أو بيان البواعث التي دفعته إلى ذلك، والقوانين التي أقرت الحق في العدول لم تخضع ممارسته من حيث الأصل لشكل معين أو إجراءات خاصة، إذ يكفي أن يعبر المستهلك عن إرادته في العدول، وهذا التعبير قد يكون صريحا وقد يكون ضمنيا، كأن يرد المستهلك المبيع الذي سبق أن تسلمه خلال المدة المحددة لممارسة هذا الخيار. وإذا كانت التشريعات لم تحدد شكلا معينا لممارسة عدول المستهلك عن العقد إلا أنه من الناحية العملية يكون من مصلحة المستهلك عند استعماله لهذا الخيار أن يعبر عن عدوله من خلال وسيلة تمكنه من إثبات العدول عند منازعة المحترف له في حدوثه، وهو ما يمكن تحقيقه مثلا من خلال تضمين عدوله لخطاب موصى عليه بعلم الوصول[1].

والمشرع الفرنسي أكد بأن ممارسة الحق في العدول تكون عن طريق الإرسال، إذ ينبغي على المستهلك أن يخبر العون الاقتصادي بقراره حول العدول عن طريق الإرسال وفق ما نصت عليه المادة 221-21 من قانون الاستهلاك الفرنسي والتي نصت على ما يلي:"يمارس المستهلك حقه في العدول من خلال إعلام المحترف بقراره حول التراجع عن طريق الإرسال..."[2].

وتجدر الإشارة إلى أن التشريعات التي أقرت حق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الالكتروني لم تحدد الطرف الذي يقع عليه إثبات التسليم والذي بمقتضاه يبدأ سريان مهلة العدول، غير أنه لا مانع من تطبيق القواعد العامة فيما يخص هذه المسألة، فالمحترف في حالة تمسكه بفوات المهلة المحددة لإعمال حق العدول فهو يتحمل عبئ إثبات ذلك.[3]

ثالثا/ آثار ممارسة حق العدول

يرتب حق المستهلك في العدول مجموعة من الآثار سواء بالنسبة للمحترف أو المستهلك نتناولها على النحو الآتي:

1-**آثار العدول بالنسبة للمحترف**: يترتب على ممارسة المستهلك لحق العدول جملة من الآثار بالنسبة للمحترف تتمثل في:

أ- رد المحترف المبالغ التي تقاضاها إلى المستهلك: نصت المادة 2/6 من التوجيه التشريعي الأوربي رقم (97/7/EC) بأنه عندما يمارس المستهلك خياره في العدول، فإن المورد يكون ملزما برد ما دفعه المستهلك دون أي مقابل، على أن يتم ذلك بأسرع وقت ممكن بشرط أن لا يتجاوز في كل الأحوال ثلاثين يوما التالية لتاريخ استعمال المستهلك خياره هذا، ونصت المادة 1/20-121 من تقنين الاستهلاك الفرنسي لسنة 1993 المعدل على الحكم نفسه الذي جاء به التوجيه بصدد التزام المحترف برد ما تقاضاه من المستهلك.

---

[1] موفق حماد عبد، المرجع السابق، ص240

[2] غربوج حسام الدين، المرجع السابق، ص266

[3] عبوب زهيرة، المرجع السابق، ص 228

وعلى صعيد التشريعات العربية التي أقرت خيار العدول، تنص المادة (56) من قانون حماية المستهلك اللبناني على أنه يتوجب على المحترف في حال مارس المستهلك خياره في العدول إعادة المبالغ التي يكون قد تقاضاها، أما تشريع المبادلات والتجارة الالكترونية التونسي فقد نصت المادة 30 على أنه يمكن للمستهلك العدول عن الشراء في أجل 10 أيام وفي هذه الحالة يتعين على البائع إرجاع المبلغ المدفوع إلى المستهلك في أجل 10 أيام عمل من تاريخ إرجاعه البضاعة أو العدول عن الخدمة[1].

أما المشرع المغربي فقد ألزم المهني بإرجاع المبلغ المدفوع خلال 15 يوما من ممارسة الحق في الرجوع طبقا للمادة 37 من قانون رقم31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك[2].

فهذه التشريعات تتفق على وجوب رد المبالغ التي دفعها المستهلك خلال مدة معينة، دون دفع أي تعويض، ماعدا المشرع اللبناني الذي اكتفى بالنص على إلزامية رد المحترف للمبالغ المدفوعة للمستهلك دون تحديد للمدة التي يجب فيها تنفيذ هذا الالتزام، وهذا لا يتوافق مع ما تتطلبه ضرورات حماية المستهلك، لأن المحترف قد يتماطل ويؤخر رد المبلغ المدفوع للمستهلك.[3]

ب- زوال العقد التبعي بزوال العقد الأصلي: إذا عدل المستهلك عن عقد الاستهلاك، فإن الأمر لا يبقى عند زوال هذا الأخير فقط بل يمتد ليشمل كل عقد مرتبط به ارتباط لزوم، وعلى ذلك فإذا أبرم المستهلك عقد لشراء منتج أو سلعة ما وللوفاء بالثمن أو المقابل أبرم عقد قرض، فإن هذا الأخير يرتبط لزوما بعقد البيع، ويعني ذلك أنه لولا وجود عقد البيع لما وجد عقد القرض، وعلى هذا فإن العدول عن عقد البيع يؤدي آليا لزوال عقد القرض. وهذا ما أكده التوجيه الأوربي رقم 83-2011 المتعلق بحقوق المستهلكين في المادة 15 منه، التي تفرض على الدول الأعضاء أن ينصوا في تشريعاتهم على أن ممارسة المستهلك لحقه في العدول عن عقد من عقود المسافة تكون نتيجة الفسخ التلقائي لأي عقد فرعي أو تابع.

كما أن التوجيه الأوربي رقم 48 لسنة 2008 وضح في المادة 3 على أن عقد الائتمان إذا كان تابعا لعقد آخر فإنه يمثل مع العقد الأصلي وحدة تجارية وبينت المادة 1/15 منه على أن المستهلك عندما يمارس حقه في العدول فإنه يتحرر من عقود الائتمان المرتبطة وهو التوجه الذي تبناه قانون الاستهلاك الفرنسي في الفقرة الثانية من المادة L221-27 [4].

يتضح من أحكام هذه النصوص أن المشرع ينظر إلى العقدين، العقد المبرم عن بعد عبر الانترنت والعقد المبرم لتمويله أو ائتمان ثمنه، باعتبارهما كلا لا يتجزأ، حيث أن زوال العقد الأول يتبعه زوال العقد التابع. ولا شك أن ذلك الحكم يمثل مظهرا من مظاهر حماية المستهلكين

---

[1] آمانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص355

[2] سي يوسف زاهية حورية، المرجع السابق، ص22

[3] آمانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص355، 356

[4] عبوب زهيرة، المرجع السابق، ص 244،245

لأنه عند زوال العقد الأصلي بسبب عدول المستهلك عنه فلا يبقى أي مبرر للبقاء على عقد الائتمان المرتبط به.[1]

2- آثار العدول بالنسبة للمستهلك:

أ- **التزام المستهلك برد السلعة**: يترتب على المستهلك عند عدوله عن العقد الذي سبق أن أبرمه عن بعد بواسطة الانترنت إعادة السلعة إلى المحترف خلال مدة معينة وأن يعيدها جديدة كما هي وفي هيئتها التي تسلمها بها وخلال مدة معينة. وقد أكد على ذلك أحد بنود العقد النموذجي التي وضعها أحد المراكز التجارية في فرنسا، وجاء فيه بأن للمستهلك الخيار في إرجاع السلعة لاستبدالها بغيرها أو إعادتها واسترداد ثمنها دون أن يستقطع من الثمن أي مبلغ ماعدا نفقات النقل، بشرط أن تتم إعادة السلعة جديدة كما تسلمها عند تنفيذ العقد الذي عدل عنه وفي عبوتها أو غلافها الأصلي.[2]

ب- **التزام المستهلك بدفع مصاريف رد السلعة:**

يلتزم المستهلك بإرجاع السلعة بعد انتهاء المدة القانونية لممارسة حقه في العدول وإقراره بذلك، وهذا الالتزام المفروض على المستهلك هو التزام لا يتحمل معه المستهلك أية مصروفات باستثناء تلك المتعلقة برد السلعة، أو إلزامه بدفع تعويض عن استعماله للبضائع التي قرر ردها كما هو في التشريع الألماني[3].

وقد توحدت مواقف التشريعات بصدد عدم تحمل المستهلك مقابل عدوله عن العقد أي تعويض أو مصاريف، إلا مصاريف إعادة السلعة إلى مصدرها قبل التعاقد ويشمل ذلك مصاريف الشحن والنقل والتأمين، وهو ما تضمنه كل من التوجيه الأوربي رقم (97/7/EC). وتقنين الاستهلاك الفرنسي وقانون حماية المستهلك اللبناني وقانون المبادلات والتجارة الالكترونية التونسي[4]

وبالنسبة للمشرع الجزائري فقد نص في المادة 19 من القانون 09/18 السالف الذكر بنصه على: " للمستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتوج ما ضمن احترام شروط التعاقد، ودون

---

[1] آمانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص357

[2] آمانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص359

[3] عبوب زهيرة، المرجع السابق، ص238

[4] تنص المادة 1/6 من التوجيه الأوربي:

« The only charge that may be made to the consumer because of the exercise of his right of withdrawel is the direct cost of returning the goods »

وتنص المادة 56 من قانون حماية المستهلك اللبناني:" يتوجب على المحترف في حال مارس المستهلك حقه المنصوص عليه في المادة (55)، إعادة المبالغ التي يكون قد تقاضاها على أن يتحمل المستهلك في حال عدل عن قرار بالتعاقد بعد إجراء التسليم مصاريف التسليم" كما نصت المادة 30 من قانون المبادلات والتجارة الالكترونية التونسي: "...ويتحمل المستهلك المصاريف الناجمة عن إرجاع البضاعة". أنظر في ذلك: آمانج رحيم أحمد، المرجع السابق، ص358.

دفعه مصاريف إضافية..."، وقد يكون المقصود هنا بالمصاريف أي دون تعويض وكان على المشرع أن يكمل العبارة ب"ماعدا المصاريف الناجمة عن إرجاع السلعة أو مصاريف التسليم"، وربما سيتدارك الأمر في النصوص التنظيمية لممارسة حق العدول.

خاتمة

في نهاية هذه الدراسة وبعد تحديدنا لمفهوم حق المستهلك في العدول مبرراته والضوابط التي تحكمه نلاحظ أن معظم التشريعات المختلفة سعت إلى تحقيق حماية فعالة للمستهلك من خلال منحه حق العدول عن العقد وذلك لتحقيق التوازن العقدي بينه وبين المهني، والمشرع الجزائري حسنا فعل بتكريسه لهذا الحق ومسايرته لمختلف التشريعات بموجب المادة 19 من القانون رقم 09/18 المعدل والمتمم لقانون حماية المستهلك وقمع الغش ويعد هذا الحق خروجا عن مبدأ القوة الملزمة للعقد، وهو حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتوج ما دون وجه سبب ودون دفعه مصاريف إضافية، وقد جاء ذلك تزامنا مع صدور القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

فطبيعة العقود الالكترونية والتي بموجبها يتم التعاقد عن بعد يخضع فيها المستهلك لتأثير الإعلانات مما يؤثر على رضاه، ويندفع لإبرام هذه العقود دون تفكير وترو، ويكون بذلك المشرع قد أقر حماية فعالة للمستهلك في ظل التطور التكنولوجي، بعد أن عجزت نظرية عيوب الإرادة عن ذلك، ونرى من الضروري أن يسرع المشرع الجزائري في إصدار المراسيم التنفيذية والتنظيمية سواء المتعلقة بالحق في العدول من أجل وضع ضوابط تحكمه، أو المتعلقة بالتجارة الالكترونية لتنظيمها وأن يستفيد من التشريعات المقارنة في هذا المجال.

قائمة المراجع و المصادر

النصوص القانونية :

- قانون رقم 09/18 مؤرخ في 10 جوان 2018 (جريدة رسمية العدد 35 سنة2018)يعدل ويتمم القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25فبراير2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش(الجريدة الرسمية العدد لسنة2009).

الكتب :

- فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 2012

- آمانج رحيم أحمد، حماية المستهلك في نطاق العقد، دراسة تحليلية مقارنة، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، لبنان، الطبعة الأولى2010

- أشرف محمد رزق قايد، حماية المستهلك دراسة في قوانين حماية المستهلك والقواعد العامة في القانون المدني، مركز الدراسات العربية، مصر، الطبعة الأولى، 2016

- محمد يونس، حق المستهلك في العدول كوسيلة للحماية المدنية اللاحقة للمستهلك في قوانين الاستهلاك، أكاديمية شرطة دبي، 2016

- عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى 2012

- سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الالكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد02

- موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة، منشورات زين الحقوقية، الطبعة الأولى، 2011

- عبد المنعم موسى ابراهيم، حماية المستهلك، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى 2007.

المقالات:

- زعبي عمار، الحق في العدول عن التعاقد ودوره في حماية المستهلك، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد09.

- سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة، المجلد7، العدد2018،02،

الرسائل الجامعية:

- عبوب زهيرة، الحماية المدنية للمستهلك في إطار المعاملات الالكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018

- غربوج حسام الدين، حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة1، 2018/2017