

## حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن العقد كآلية لحمايته

ط.د بوحملة صلاح الدين

كلية الحقوق- جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1

### ملخص:

من أهم المشكلات المعاصرة التي تواجه المستهلك، تلك المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية لفئة المستهلكين المتعاقدين عبر الانترنت، ما بات يعرف بالعقد الإلكتروني، هذا الأخير الذي يعد أهم وسيلة من وسائل التجارة الإلكترونية، إذ أن المستهلك الذي يقوم بإبرام عقد إلكتروني، يكتفي برؤية الصورة المعروضة عبر الشاشة، دون أن تكون له فكرة كاملة عن المنتج، ليتضح فيما بعد أنه تسرع في إبرام العقد الإلكتروني، فلا مجالاً إذا للرجوع إلى الوراء لأنه ملزم بتنفيذ التزاماته التعاقدية طبقاً لنص المادة 106 من القانون المدني الجزائري.

و أمام عجز القواعد العامة ومن أجل حماية رضى المستهلك الإلكتروني، عملت العديد من التشريعات القانونية إلى منحه الحق في الرجوع عن العقد بعد إبرامه، و هو حق يخول للمستهلك أن يعدل عن قبوله بعد تنفيذ العقد، إذ تبين له أنه تسرع في التعبير عن إرادته، أو أن قبوله صدر عن غير يقين، فله الرجوع عن العقد خلال مدة محددة، وذلك دون إبداء أي مبررات.

### الكلمات المفتاحية:

الرجوع عن العقد، العقد الإلكتروني، المستهلك الإلكتروني

### Résumé :

L'un des problèmes contemporains les plus importants auxquels sont confrontés les consommateurs, liés aux transactions électroniques de la catégorie des consommateurs qui passent un contrat en ligne, ce qui est devenu le principal moyen de commerce électronique, en tant que consommateur qui passe un contrat électronique, ne voit que l'image affichée à l'écran, sans avoir une idée complète du produit, il est clair par la suite qu'il n'a pas tardé à conclure un contrat électronique, il n'ya aucune possibilité de revenir en arrière car il est obligé de respecter ses obligations contractuelles conformément au texte de l'article 106 de code civile algérien.

Devant l'incapacité des règles générales et afin de protéger la satisfaction électronique du consommateur, de nombreuses législations ont prévu le droit de rétracter le contra après sa conclusion, ce qui permet au consommateur de modifier

son acceptation après l'exécution du contrat, ou que son acceptation a été émise par une non certitude, il peut revenir du contrat dans un délai spécifié sans donner aucune justification.

### Mots clés :

Rétractation du contrat - Consommateur électronique- contrat électronique

### المقدمة:

لقد حظي ركن التراضي باهتمام المشرع فنظم، أغلب أحكامه تنظيماً أمراً حتى يتم تلاقي إرادتي طرفي العقد تلاقياً سليماً معبراً و مترجماً لحقيقة ما انصرفت إليه إرادة كل منهما، فمتى توافقت إرادة الطرفين على التعاقد، فإنه طبقاً للقواعد العامة لا يجوز لأحد المتعاقدين الرجوع عن العقد أو تعديله من تلقاء نفسه إلا إذا اتفق الطرفان أو نص القانون على ذلك<sup>1</sup>، وبتالي ليس لأحد الطرفين أن يتنصل من التزاماته التعاقدية، أو يقوم بتعديل بنود العقد بإرادته المنفردة، بل عليه تنفيذ الالتزام و إلا تحمل آثار قانونية عن عدم تنفيذه تطبيقاً لمبدأ القوة الملزمة للعقد.

لكن في الوقت الحالي اتضح أن هذه القواعد العامة غير كافية لمواكبة التطور التقني الذي لحق التعاقد لاسيما تلك المبرمة عبر الوسائط الإلكترونية، و تطبيقاً لذلك فقد جاءت معظم القوانين الخاصة بحماية المستهلك لتقرر له حقه في الرجوع عن العقد كآلية حديثة لحمايته.

هذا و يعد الرجوع عن العقد أحد أهم الوسائل القانونية في المرحلة اللاحقة لتعاقد، و تزداد أهمية هذا الخيار في عقد الاستهلاك الإلكتروني المبرم عن بعد، فالمستهلك عادة ما يقدم على إبرام العقد دون تفكير وتروي، و ذلك تحت تأثير وسائل الدعاية و الإعلان و قد تكون خادعة و مضللة خاصة أنه يرى نموذجاً عن السلعة و ليس لديه الفكرة المناسبة و الوافية عن السلعة التي يريد شراءها، أضف إلى ذلك ضعف المستهلك من الناحية القانونية و الفنية و الاقتصادية مقارنة بالمحترف.

لهذا السبب تزداد الحاجة إلى حماية هذا الطرف الضعيف حتى و لو على حساب مبدأ القوة الملزمة للعقد باعتباره أول العقوبات التي تواجه المستهلك، لذلك منح القانون للمستهلك المتعاقد إلكترونياً الحق في الرجوع عن العقد.

بناء على ما تقدم، فإن السؤال الذي يثور في هذا الإطار هو:

إلى أي مدى أقر المشرع للمستهلك الإلكتروني حقه في الرجوع عن العقد؟ وما هي الآثار المترتبة من ممارسة هذا الحق على النظريات العامة للعقد؟

<sup>1</sup> أنظر المادة 106 من القانون المدني الجزائري.

وللإجابة على هذين السؤالين، و غيرها من الأسئلة التي يثيرها هذا الموضوع، ارتأينا إتباع في هذه الدراسة منهجا مختلطا يجمع بين المنهج المقارن و المنهج الوصفي التحليلي.

و سنقسم هذه الدراسة إلى مطلبين، سنتعرض في المطلب الأول للحديث عن تحديد مفهوم حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن العقد.

أما في المطلب الثاني فسنعرض للحديث عن ممارسة المستهلك الإلكتروني لحقه في الرجوع عن العقد.

### المطلب الأول: مفهوم حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن العقد

يعد الحق في الرجوع من أهم الآليات القانونية المقررة لحماية المستهلك، على اعتبار أن معظم القوانين الخاصة بحماية المستهلك جاءت لتقرر هذا الحق، لاسيما في العقود الإلكترونية المبرمة عن بعد، حيث منحت للمستهلك الإلكتروني الحق في الرجوع عن العقد خلال مدة محددة و دون أن يتحمل أي نتائج.

و عليه سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى ثلاث نقاط أساسية، نتحدث في النقطة الأولى عن تعريف الحق في الرجوع و مبرراته، و في النقطة الثانية عن الطبيعة القانونية للحق في الرجوع، أما في النقطة الثالثة نتحدث فيها عن خصائص الحق في الرجوع.

#### الفرع الأول: تعريف الحق في الرجوع عن العقد و مبرراته:

نستعرض من خلال هذا الفصل تعريف الحق في الرجوع، و مبررات منح هذا الحق للمستهلك الإلكتروني.

#### أولاً: تعريف الحق في الرجوع عن العقد:

تعددت المصطلحات بخصوص التعبير عن فكرة الرجوع عن العقد، سواء في الفقه العربي كالرجوع أو العدول أو فك الرابطة أو الندم، أو في الفقه الفرنسي كمصطلح *rétracter* أو *renoncer* أو *repentir*، إلا أن المصطلح الأكثر استعمالاً في الفقه الإسلامي هو حق الرجوع عن العقد المنظم ضمن ما يسمى بحق الخيار<sup>1</sup>.

و يعد حق الرجوع عن العقد حقاً إرادياً محضاً يترك تقديره لكامل إرادة المستهلك وفقاً للضوابط القانونية، و هو حق يمس بالقوة الملزمة للعقد، و يشكل خروجاً عن المبدأ، حيث اعتبره بعض شراح القانون عقد صحيح غير لازم بالنسبة للمستهلك، و عقداً صحيحاً لازماً للمحترف<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حوحو يمينية، عقد البيع الإلكتروني في القانون الجزائري، دار بلقيس لنشر، الجزائر، الطبعة الأولى، 2016، ص 140.

<sup>2</sup> ذيب محمود عبد الله، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص 199.

و قد تعددت تعريفات حق الرجوع في الفقه لكنها تدور حول نفس المعنى، فقد عرفه جانب من الفقه في العراق بأنه: "ميزة قانونية أعطاها المشرع للمستهلك في الرجوع عن التعاقد بعد إبرام العقد صحيح أو قبل إبرامه دون أن يترتب على ذلك مسؤولية المستهلك بتعويض المتعاقد الآخر بما يصيبه من أضرار بسبب الرجوع"<sup>1</sup>.

بينما عرفه جانب من الفقه الفرنسي بأنه: "الإعلان عن إرادة مضادة يعتزم من خلالها المتعاقد الرجوع عن إرادته و سحبها و اعتبارها كأن لم تكن، و ذلك بهدف تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل"<sup>2</sup>.

أما من الناحية التشريعية فقد نصت المادة 121- 21 من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 2014/344 الصادر في 18 مارس 2014 على أنه: "يكون للمستهلك مدة أربعة عشر يوماً لممارسة حقه في الرجوع عن العقد المبرم عن بعد دون أن يلتزم ببيان الأسباب أو دفع الجزاءات باستثناء مصاريف الرد"، و هو نفس ما جاء به التوجيه الأوروبي رقم 2011/83 المتعلق بحقوق المستهلك<sup>3</sup>.

أما بالنسبة للقوانين العربية، فقد نظم المشرع التونسي حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع في الفصل 30 من القانون 83 لسنة 2000<sup>4</sup>، و التي منحت الحق للمستهلك في الرجوع عن التعاقد خلال 10 أيام، وهو نفس ما جاء به المشرع اللبناني في المادة 55 من الفصل العاشر المخصص للعمليات التي يجريها المحترف عن بعد من قانون حماية المستهلك رقم 1368/2004.

أما بالنسبة لتشريع الجزائري، فقد عرف حق الرجوع ضمن المادة 19 فقرة 01 من القانون 09/18<sup>5</sup> على أنه: "العدول هو حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتج ما دون وجه سبب"، كما أشار المشرع الجزائري إلى حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن العقد و ذلك من خلال المادة 11 من قانون التجارة الإلكترونية<sup>6</sup>، دون أن يبين كيفية و شروط ممارسة هذا الحق، تاركاً بذلك فراغ قانون في هذا المجال.

1 عبوب زهيرة، الحماية المدنية للمستهلك في إطار المعاملات الإلكترونية، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2018، ص 208.

2 بيد الله علي الحجازي رمزي، الحماية المدنية للمستهلك بعد التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى 2016، ص 129.

3 أنظر يلس آسيا، حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد بين الحاجة و غموض النص، مجلة الإجتهد القضائي، العدد الرابع عشر، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة (الجزائر)، 2017، ص 513، عبوب زهيرة، المرجع السابق، ص 224-225.

4 المادة 30 من القانون التونسي رقم 83، مؤرخ في 09 أوت 2000، المتعلق بالمبادلات و التجارة الإلكترونية.

5 القانون رقم 09/18 مؤرخ 25 رمضان 1439، الموافق ل 10 يونيو 2018، ج.ر عدد 35، يعدل و يتمم القانون 03/09 المؤرخ في 29 صفر 1430، الموافق ل 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش.

6 قانون رقم 05-18، مؤرخ في 24 شعبان عام 1439، الموافق ل 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، جريدة رسمية عدد 28.

مما سبق يمكن تعريف حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع على أنه: " هو وسيلة قانونية منحت للمستهلك المتعاقد عبر الوسائط الإلكترونية ، يمكنه من خلالها العدول عن التعاقد بعد إبرام العقد إلكترونيا و في مدة محددة، دون أن يترتب على ممارسة هذا الحق أي التزامات ، و دون أن يكون ملزم بتبرير ذلك"

### ثانيا: مبررات الحق في الرجوع عن التعاقد

نظرا لما تعاني منه القواعد العامة في القوانين المدنية من قصور في حماية المستهلك، خاصة في إطار عقود الاستهلاك التي يبرمها المستهلك عن بعد عبر الوسائط الإلكترونية، و التي تفتقر إلى التنوير المعلوماتي الكافي، و بما أنها تيرم من خلال طريقة غير تقليدية، فإن مواجهة مشاكلها يجب أن تتم بوسائل غير تقليدية أيضا، من هنا منحت تشريعات حماية المستهلك حق الرجوع عن التعاقد<sup>1</sup>.

و يبرر الفقه حق الرجوع المخول للمستهلك على أنه بمثابة مد لحماية إرادة المستهلك إلى المرحلة اللاحقة لإبرام العقد، فقد يستعجل المستهلك التعاقد دون تفحص و لا تمنع تحت تأثير وسائل الدعاية و الإغراء، ليكتشف بعد إبرامه للعقد أنه لا يستجيب لرغباته، مما يضطره بمقتضى ما للعقد من قوة ملزمة إلى الاستمرار في إبرامه دون أن يلبي رغباته، ومن هنا جاءت فكرة حق الرجوع بمثابة مهلة إضافية تمنح للمستهلك للوقوف على مدى تلبية العقد لمتطلباته، و بذلك فإن توجه تشريعات حماية المستهلك نحو الحد من مبدأ القوة الملزمة لعقد الاستهلاك، يترجم المقولة التي مفادها " أن العقد ليس ملزما إلا أن يكون عادلا، ردا على من يدعي بأن العقد ملزم لأنه بالضرورة نافعا، بحيث لو لم يكن نافعا لما ارتضاه أطرافه<sup>2</sup>.

### الفرع الثاني: الطبيعة القانونية للحق في الرجوع عن العقد

بالنظر إلى التشريعات التي تخول الحق في الرجوع عن العقد، نجد أنها لم تتطرق إلى بيان طبيعته القانونية بالرغم من أهميتها، و إزاء هذا الفراغ القانوني اختلف الفقهاء في تحديد هذه الطبيعة القانونية للحق في الرجوع إلى أربعة آراء، حيث يرى أصحاب الرأي الأول أن حق الرجوع هو حق شخصي، بينما يرى أصحاب الرأي الثاني أن الحق في الرجوع هو حق عيني، أما أصحاب الرأي الثالث فيرو أن حق الرجوع هو رخصة، فيما يرى أصحاب الرأي الرابع أن حق الرجوع هو حق إرادي محض.

<sup>1</sup> بيد الله علي حجازي رمزي، المرجع السابق، ص 141.

<sup>2</sup> عياض عماد الدين، تحولات نظرية العقد في ظل قانون الإستهلاك، أعمال الملتقى الدولي المنظم في جامعة الجزائر 1، العدد 2016/05، ص 283.

## أولاً: اعتبار حق الرجوع حقا شخصيا

يدرج جانب من الفقه الحق في الرجوع ضمن طائفة الحقوق الشخصية على أساس الرابطة التي تجمع أطراف العلاقة الاستهلاكية<sup>1</sup>، على اعتبار أن الحق الشخص هو علاقة بين شخصين يلتزم بمقتضاه أحدهما في مواجهة الآخر بأداء عمل أو الامتناع عن عمل<sup>2</sup>، و باعتبار الرجوع عن العقد هو سلطة يملكها المستهلك تخول له إما تنفيذ العقد أو نقضه و التحلل منه بإرادته المنفردة، و هذه السلطة يمارسها ضد غريمه المتعاقد معه ألا و هو المهني، و من ثم يرى أنصار هذا الرأي أن عناصر و جوهر الحق الشخصي قد اكتملت في خيار الرجوع<sup>3</sup>.

و قد تعرض هذا الاتجاه للانتقاد، ذلك أن التسليم بأن الرجوع يعد حقا شخصيا يستوجب تدخل المدين لتنفيذ هذا الالتزام، بينما في خيار الرجوع لا يستلزم مثل هذا التدخل من قبل المدين، على اعتبار أن المستهلك الذي تقرر له هذا الحق يستطيع الرجوع عن العقد حتى و لو رفض الطرف الآخر ذلك<sup>4</sup>.

## ثانياً: اعتبار حق الرجوع حقا عينيا

ذهب رأي من الفقه إلى اعتبار الحق في الرجوع حقا من الحقوق العينية، و التي تتمثل في السلطة المخولة لشخص على شيء معين، تعطي له الحق في الحصول على منافع و التمتع به و الاحتجاج به تجاه الكافة، نفس الشيء يقال على الحق في الرجوع الذي يقع على عين معينة، بحيث يمارس صاحبه سلطة مباشرة على الشيء محل التعامل، يتمثل في إمكانية نقض العقد أو إتمامه<sup>5</sup>.

و لم يسلم هذا الاتجاه من الانتقاد، ذلك على اعتبار أن خيار الرجوع لا يمنح لدائن سلطة مباشرة على شيء معين، بل يمنح له سلطة إتمام العقد أو التحلل منه فقط دون أي مسؤولية<sup>6</sup>.

## ثالثاً: اعتبار حق الرجوع رخصة

يرى أنصار هذا الرأي أن خيار الرجوع عبارة عن رخصة، على اعتبار أن الرخصة هي "ماكنة واقعية لاستعمال حرية من الحريات العامة، أو هي إباحة يسمح بها القانون في شكل

1 أكسوم عيلا م رشيدة، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه الطور الثالث تخصص قانون خاص داخلي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2018، ص 373.

2 بهلولي فاتح، النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في ظل التشريع الجزائري، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه علوم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2017، ص 287.

3 خلوي (عنان) نصيرة، الحماية المدنية للمستهلك عبر الانترنت دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2018، ص 285.

4 بيد الله علي حجازي رمزي، المرجع السابق، ص 131.

5 بهلولي فاتح، المرجع السابق، ص 288.

6 سي يوسف زهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد لدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018، ص 17.

حرية من الحريات العامة<sup>1</sup>، فالرخصة إذا وسيلة قانونية يستطيع الشخص بها أن يحدث أثارا قانونية، و هو ما ينطبق على خيار الرجوع.

غير أنه لا يمكن اعتبار خيار الرجوع من قبيل الرخصة، على الرغم أنه من تقرر له يستطيع إحداث آثار قانونية، ومن بين تلك الآثار أيضا نجد أنه بالرجوع ينشأ التزام على عاتق الطرف المقابل، و هو الامتثال للقرار الذي اتخذه المستهلك بالرجوع و الخضوع للآثار المترتبة عليه، و هذا مالا نجده في الرخصة<sup>2</sup>.

#### رابعاً: اعتبار حق الرجوع حقا إراديا محض:

نظرا للانتقادات الواردة على الآراء السابقة، اتجه رأي آخر - وهو الرأي الراجح- ليوافق بينهما، باعتبار أن خيار الرجوع هو وسط بين الحق و الرخصة، أي هو أعلا من مجرد رخصة و أقل من اعتباره حق، و اعتباره حق إراديا محض، أي سلطة مخولة لشخص من شأنها أن تتحكم في مصير العقد بالإنفاذ أو النقض<sup>3</sup>.

#### الفرع الثالث: خصائص الحق في الرجوع عن العقد

يتميز الحق في الرجوع عن العقد بجملة من الخصائص أهمها:

- أن هذا الحق لا يرد إلا على عقد لازم كالبيع و الإيجار، دون العقود غير اللازمة بطبيعتها كالوكالة و الهبة، و قد كان المشرع الفرنسي يكرس الحق في الرجوع في العقود التي تتم عن بعد عن طريق البيع من خلال الهاتف، و جاء بعد ذلك هذا الحق في قانون حماية المستهلك الصادر سنة 1993، و بعدها أقر المرسوم الرئاسي رقم 741/2001 الصادر بتاريخ 14 جويلية 2001 ذات الحق للمستهلك بموجب تعديل ورد على هذا القانون، فأصبح مقرر للمستهلك ليس فقط في مجال بيع السلع عن بعد و إنما في مجال الخدمات كذلك، و بمقتضى هذا المرسوم تم تحرير نص المادة 20/121 من قانون الاستهلاك الفرنسي، التي تضمنت حق المستهلك المتعاقد عن بعد في العدول عن العقد، و ينطبق ذلك في التعاقد عن طريق الانترنت<sup>4</sup>.

- كما يعد حق المستهلك في العدول حق قانوني يتعلق بالنظام العام، و بتالي لا يجوز التنازل عنه مسبقا، كما يقع باطلا بطلانا مطلقا كل شرط أو اتفاق يقيد من ممارسة هذا الحق أو يحد منه، كونه يهدف على حمل البائع على مراعاة حسن النية في تنفيذ العقد، و تسليم سلعة مطابقة للكيفية و المواصفات و الغرض الذي وضحت في الإعلان عنها، فضلا على حماية الرضائية و التي تعد ركنا من أركان العقد، أخيرا أنها تدخل في إطار القواعد القانونية التي تهدف إلى حماية الطرف الضعيف في العقد، إلا أنه يجوز وفقا

1 خلوي (عنان) نصيرة، المرجع السابق، ص 286.

2 عبوب زهيرة، المرجع السابق، ص 219.

3 سي يوسف زهية حورية، المرجع السابق، ص 17-18.

4 خلفي عبد الرحمان، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 27، العدد 01، جامعة عبد الرحمان مير، بجاية، 2013، ص 14.

للقواعد العامة للمستهلك التنازل عن هذا الحق بعد نشأته وثبوته، وذلك لعدم ممارسته لهذا الحق خلال المدة المحددة للرجوع<sup>1</sup>.

• كما يعتبر الحق في الرجوع من الحقوق المؤقتة أي محدد المدة، حفاظا على استقرار مراكز الأطراف في العقد، كما يتقرر بالإرادة المنفردة للمستهلك، دون الحاجة للجوء إلى القضاء، و دون اشتراط موافقة الطرف الأخر، بل و دون الحاجة لإثبات التعرض إلى أي وسيلة من وسائل التأثير أو الخداع<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: ممارسة المستهلك الإلكتروني حقه في الرجوع عن العقد

نستعرض من خلال هذا المطلب كيفية ممارسة المستهلك الإلكتروني حقه في الرجوع عن العقد، و كذا المدة التي من خلالها يحق للمستهلك أن يعدل فيها عن التعاقد، وما يترتب عن ممارسة هذا الحق من آثار لكن من المستهلك و المورد الإلكتروني.

### الفرع الأول: كيفية ممارسة المستهلك الإلكتروني حقه في الرجوع عن العقد

إن حق الرجوع يخضع في تقديره إلى إرادة المستهلك، فهو الذي يقرر المضي فيه من عدمه، دون أن يكون مضطرا لتقديم ما يببر ذلك، كما لم تبيّن التشريعات التي تناولت هذا الحق شكلا معين يمكن أن يعبر به المستهلك عن إرادته في الرجوع عن العقد، لكن من الأجر احترام الشكليات القانونية المعروفة في هذا المجال، كاستخدام البريد الإلكتروني أو بواسطة الهاتف أو بأي وسيلة من وسائل الاتصال الأخرى<sup>3</sup>.

هذا و يتعين على المستهلك أن يبدي رغبته في الرجوع بطريقة صريحة لا تدع أي مجال لشك<sup>4</sup>.

### الفرع الثاني: تحديد مدة ممارسة الحق في الرجوع

لكي ينتج الحق في الرجوع أثره القانوني، لا بد أن يمارسه المستهلك خلال المدة المحددة قانونا، هذا وقد عرف أجل ممارسة الحق في الرجوع في البداية نوعا من الاختلاف لدى التشريعات الأوروبية، فوجد المشرع الفرنسي حدد في الفقرة الأولى من المادة 121-20 من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 949 لسنة 1993 المدة التي يتعين خلالها المستهلك ممارسة حقه في الرجوع بسبعة (07) أيام كاملة ابتداء من تسليم السلعة، و أجاز للمستهلك تمديدها في حالتين:

الحالة الأولى: قابلية تمديد الأجل إلى 03 أشهر إذا اتضح للمستهلك أن المعلومات الواردة في المادة 121-19 من قانون الاستهلاك الفرنسي قد تم إعلامه بها من طرف المهني بطريقة معيبة.

1 محمد يونس، حق المستهلك في العدول عن العقد كوسيلة للحماية المدنية اللاحقة للمستهلك في قوانين الاستهلاك، أكاديمية شرطة دبي، 2016، ص 20.

2 خلوي (عنان) نصيرة، المرجع السابق، ص 283.

3 زعيبي عمار، الحق في العدول عن التعاقد و دوره في حماية المستهلك دراسة مقارنة، مجلة الفكر، العدد 09، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 126-127.

4 حوحو يمينية، المرجع السابق، ص 154.

الحالة الثانية: تمديد أجل 07 أيام إلى 12 شهرا في الحالة التي يتخلف فيها المهني عن إعلام المستهلك

و ما يلاحظ أن الدول الأوروبية اختلفت في تقدير أجل العدول، لكن سرعان ما تداركت الأمر و استجابت لرغبة دول الاتحاد الأوروبي في توحيد مختلف الآجال المعمول بها، فجعلت الأجل مشترك و حددته بمدة 14 يوما، و هذا الأجل نصت عليه المادة 09 من التوجيه الأوروبي رقم 2011/83 المتعلق بحقوق المستهلك، وهو الموقف الذي تبنته عدة تشريعات أوروبية، منها التشريع الفرنسي في المادة 121 - 21 من قانون الاستهلاك، و التي تم إدراجها بموجب المادة 210 من القانون 344/2014 الصادر بتاريخ 14 مارس 2014، و جعلها 14 يوما يستطيع المستهلك خلالها ممارسة حقه في الرجوع بدلا من 07 أيام، و كذلك التشريع الألماني تبني نفس التوجه في الفقرة 02 من المادة 355 من القانون المدني<sup>1</sup>.

أما بالنسبة لتشريعات العربية، فنجد أن قانون المبادلات و التجارة الإلكترونية التونسي، قد حدد مدة العدول ب 10 أيام في الفصل 30 منه، يبدأ هذا الأجل من تاريخ يوم تسليم البضاعة بالنسبة للسلع، أما الخدمات من تاريخ إبرام العقد<sup>2</sup>.

أما بالنسبة للقانون المصري، فقد نص على مدة ممارسة الحق في الرجوع في المادة 08 من قانون حماية المستهلك رقم 67 لسنة 2006، و التي حددتها ب 14 يوم تحسب من تاريخ تسليم البضاعة، أما الخدمة من يوم إبرام العقد<sup>3</sup>.

و يجوز الاتفاق على زيادة المدة سواء في التشريعات الأوروبية أو العربية، و لا يجوز الاتفاق على إنقاصها أو إسقاطها، و الجدير بالذكر أن العديد من المواقع التجارية على شبكة الانترنت المخصصة لبيع البضاعة عن بعد تمدد مهلة ممارسة الحق في الرجوع إلى 30 يوما، و ذلك لغاية تجارية أهمها كسب ثقة المستهلك، و من أهم المواقع التجارية الإلكترونية، موقع قنوات TF1 و M6 و غيرها<sup>4</sup>.

### الفرع الثالث: الآثار المترتبة عن ممارسة حق الرجوع عن العقد

يترتب على أعمال المستهلك الإلكتروني خيار الرجوع مجموعة من الآثار القانونية، منها ما يتعلق بالمستهلك الإلكتروني، و منها ما يتعلق بالمورد الإلكتروني.

1 عبوب زهيرة، المرجع السابق، ص 224-225.

2 بيد الله علي حجازي رمزي، المرجع السابق، ص 173.

3 سي يوسف زهية حورية، المرجع السابق، ص 22.

4 بيد الله علي حجازي رمزي، المرجع السابق، ص 175.

## أولاً: أثر الرجوع بالنسبة للمستهلك الإلكتروني

عندما يمارس المستهلك الإلكتروني حقه في الرجوع، فإنه يكون ملزم بأن يرجع بدون تأخير السلعة إلى المورد الإلكتروني، أو إلى الشخص الذي منحه المورد مهمة استلام السلعة، إلا إذا طلب هو إن يسترجعها بنفسه<sup>1</sup>، أو التنازل عن الخدمة إذا كان محل العقد تقديم خدمة.

و يعد المستهلك غير ملزم برد أي مبلغ أو التعويض، باستثناء مصاريف رد السلعة، أما إذا كان العقد يتعلق بخدمة، و قام المستهلك باستخدام حقه في الرجوع و رفض الخدمة بعد إبرام العقد، فلا يتحمل أي شيء، و ذلك لعدم وجود أي شيء معين يقوم المستهلك الإلكتروني بإرجاعه، و يعتبر هذا من مميزات الحق في الرجوع، إذ لا يتحمل المستهلك في ممارسته له سوى مصاريف رد السلعة فقط، فكأنه حق مجاني<sup>2</sup>.

## ثانياً: أثر الرجوع بالنسبة للمورد الإلكتروني

في حالة تمسك المستهلك بحقه في الرجوع عن العقد، يتعين على المورد الإلكتروني رد الثمن الذي قبضه منه في أجل 14 يوماً، تسري ابتداء من يوم تبليغه بالرجوع من قبل المستهلك الإلكتروني، و إذا تجاوز المورد الإلكتروني هذه المدة تعرض لزيادة في المبلغ على أساس الفوائد الناتجة عنه، وهذا ما جاء في نص المادة 121 - 21 - 04 من قانون حماية المستهلك الفرنسي، أما الفصل 31 من القانون التونسي للتجارة الإلكترونية، فقد ألزم البائع الإلكتروني إرجاع المبلغ المدفوع في أجل 10 أيام عمل من تاريخ إرجاع المنتج، ويرد البائع الثمن المدفوع بأي طريقة من طرق الدفع المتداول عليها، فله أن يرد الثمن بواسطة شيك أو نقد أو وفاء إلكتروني<sup>3</sup>.

أما فيما يتعلق بأثر العدول عن عقد القرض المبرم تمويلاً للعقد الذي عدل عنه المستهلك، فإن ذلك يؤدي إلى انقضاء عقد القرض، أي استعمال المستهلك حق الرجوع هو فسخ لعقد الائتمان بقوة القانون<sup>4</sup>، و في هذا الإطار نصت الفصل 33 من قانون التجارة الإلكترونية التونسي على أنه: "إذا كانت عملية الشراء ناتجة كلياً أو جزئياً عن قرض ممنوح للمستهلك من قبل البائع أو الغير على أساس عقد مبرم مع البائع أو الغير، فإن عدول المستهلك عن الشراء يفسخ عقد القرض بدون تعويض".

1 يلس أسيا، المرجع السابق، ص 519.

2 كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2012، ص 648.

3 حوحو يمينة، المرجع السابق، ص 156-157.

4 سي يوسف زهية حورية، المرجع السابق، ص 24.

## الخاتمة

من ما سبق يتضح، أن حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن العقد، هي أحد آليات الحماية القانونية التي لجأت إليها معظم التشريعات بهدف التعزيز في حماية رضى المستهلك الإلكتروني في ظل عجز القواعد العامة في العقود المبررة عن بعد عن طرق الوسائط الإلكترونية.

و على ضوء ما تناولناه من خلال هذه الدراسة التي جاءت تحت عنوان: حق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن العقد كآلية لحمايته، توصلنا إلى عدة نتائج و لعل أهمها:

- يعد حق المستهلك في الرجوع عن العقد من أكثر وسائل الحماية ملائمة لخصوصية التجارة الإلكترونية، كون أن المستهلك لا يرى السلعة التي يتعاقد عليها إلا عند استلامها.

- كما أن الحق في الرجوع هو حق المستهلك في إعادة السلعة أو رفض الخدمة في خلال مدة معينة يحددها القانون دون إبداء أي مبررات.

- يشترط لممارسة المستهلك حقه في الرجوع، أن يتم الرجوع خلال المدة القانونية، تختلف هذه المدة من تشريع إلى آخر.

- يترتب على ممارسة المستهلك الإلكتروني حقه في الرجوع، التزام المورد الإلكتروني برد الثمن إلى المستهلك، مع تحمل هذا الأخير مصاريف رد السلعة فقط.

- كما ينقضي كل عقد تابع للعقد الذي تم الرجوع عنه، و يبطل كل شرط يحد أو يقيد حق المستهلك في الرجوع.

هذا و قد تبنت عدة تشريعات الحق في الرجوع بموجب قوانين خاصة، أما المشرع الجزائري فبالرغم إلى أنه أشار إلى هذا الحق بصفة محتشمة ضمن القانون 09/18 و قانون التجارة الإلكترونية الجزائري، إلى أنه لم يبين شروطه و كيفية ممارسته، أي لا يوجد تنظيم لهذا الحق، و لهذا فإننا نقترح على المشرع ب:

- ضرورة وضع تنظيم كامل للحق المستهلك في الرجوع عن العقد، مسترشداً بذلك بالتوجيه الأوروبي و التشريع الفرنسي و القانون التونسي.

- ضرورة إحداث تعديل على القانون المدني الجزائري، حتى يواكب أحدث الإجراءات المتخذة، لتوفير أكبر قدر ممكن من الحماية، خاصة و أن واقعنا يتطور دائماً، الأمر الذي يتحتم مجاراة المنظومة التشريعية لهذا الواقع المتغير بسرعة.

## قائمة المراجع

## أولاً: الكتب

- حوحو يمينية، عقد البيع الإلكتروني في القانون الجزائري، دار بلقيس لنشر، الجزائر، الطبعة الأولى، 2016.

- نيب محمود عبد الله، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.
- بيد الله علي الحجازي رمزي، الحماية المدنية للمستهلك بعد التعاقد الإلكتروني دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى 2016.
- كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2012.
- محمد يونس، حق المستهلك في العدول عن العقد كوسيلة للحماية المدنية اللاحقة للمستهلك في قوانين الاستهلاك، مطبوعات أكاديمية شرطة دبي، 2016، ص 20.

#### ثانياً: أطروحات الدكتوراه

- عبوب زهيرة، الحماية المدنية للمستهلك في إطار المعاملات الإلكترونية، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2018.
- أكسوم عيلام رشيدة، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه الطور الثالث تخصص قانون خاص داخلي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2018.
- بهلولي فاتح، النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في ظل التشريع الجزائري، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه علوم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2017.
- خلوي (عنان) نصيرة، الحماية المدنية للمستهلك عبر الانترنت دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2018.

#### ثالثاً: المقالات

- بلس أسيا، حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد بين الحاجة و غموض النص، مجلة الإجتهد القضائي، العدد الرابع عشر، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة (الجزائر)، 2017.
- سي يوسف زهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد لدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018.

• خلفي عبد الرحمان، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 27، العدد 01، جامعة عبد الرحمان مير، بجاية، 2013.

• زعبي عمار، الحق في العدول عن التعاقد و دوره في حماية المستهلك دراسة مقارنة، مجلة الفكر، العدد 09، جامعة محمد خيضر بسكرة.

#### رابعاً: الملتقيات

• عياض عماد الدين، تحولات نظرية العقد في ظل قانون الإستهلاك، أعمال الملتقى الدولي المنظم في جامعة الجزائر 1، العدد 2016/05.

#### خامساً: القوانين

• الأمر 58/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 10/05 المؤرخ في 20 يونيو 2005، المتضمن القانون المدني.

• القانون التونسي رقم 83، مؤرخ في 09 أوت 2000، المتعلق بالمبادلات و التجارة الإلكترونية.

• قانون رقم 05-18، مؤرخ في 24 شعبان عام 1439، الموافق ل 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، جريدة رسمية عدد 28.

• القانون رقم 09/18 مؤرخ 25 رمضان 1439، الموافق ل 10 يونيو 2018، ج.ر عدد 35، يعدل و يتمم القانون 03/09 المؤرخ في 29 صفر 1430، الموافق ل 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش.