حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني

د/ نقاش حمزة
أستاذ محاضر أ
جامعة الإخوة منتوري– قسنطينة1

سايغي أسماء
طالبة دكتوراه
جامعة الإخوة منتوري– قسنطينة1

ملخص :

شهدت العقود الأخيرة من القرن الماضي ثورة في مجال المعلومات والاتصالات أدت إلى إحداث تغيرات سياسية في المجتمع من كافة النواحي منها الناحية القانونية. إذ أن التطور السريع للتبادل الإلكتروني للبيانات من خلال شبكة الانترنت كان له تأثير جوهري على الطريقة التي تتم بها إبرام المعاملات والصفقات التجارية، إذ ظهر ما يسمى بالعقود الإلكترونية أين يكون المستهلك أحد أطرافها في أغلب الحالات. ومن المعروف أن المستهلك هو الطرف الأضعف في المعادلة الاقتصادية، لأنه يفتقد إلى الخبرة والدراية في مجال تقنية تكنولوجيات المعلومات، وأنه يتعرض لضغوطات تمارس عليه وتدفعه إلى التعاقد من دون توافر رغبة حقيقية إلى شراء السلعة أو الخدمة هذه الأسباب وغيرها هي التي دعت مختلف التشريعات المقارنة إلى وضع نصوص قانونية تهدف إلى حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية.

Résumé :

Les dernières décennies du siècle passé ont connu une révolution dans le domaine de l'information et de la communication qui a créé des changements radicaux dans la société sur tous les plans y compris le plan juridique. L'évolution rapide d'échange électronique des données par le réseau internet a influencé d'une façon cruciale la manière de conclusion des transactions et opérations commerciales, par l'apparition de ce qu'on appelle les contrats électroniques ou le consommateur est dans la majorité des cas l'un de ses parties. Il est connu que le consommateur est la partie la plus vulnérable dans l'équation économique, car il manque d'expérience et de connaissance dans le domaine de technique de technologie de l'information, et il est soumis à des pressions pour contracter sans la présence d'une volonté réelle d'acquérir une marchandise ou un service, ces motifs et autres ont incité les différentes législations comparées à décréter des textes de loi visant la protection du consommateur considéré comme la partie vulnérable dans la relation

contractuelle.

مقدمة:

أدى التطور العلمي والتكنولوجي إلى اتساع حجم طبقة المستهلكين، مما دفع مختلف التشريعات إلى سن قوانين مختلفة لحماية المستهلك من مخاطر ما يقتنيه من سلع وخدمات مختلفة، وتفادي وقوعه ضحية لنزعته الاستهلاكية، فبرزت حمايته في الفترة الأخيرة كضرورة ملحة خاصة في يومنا هذا، فتوسعت التدخلات التشريعية لتشمل العديد من الخطوات والإجراءات التي تحمي المستهلك في كل شؤون العملية الاستهلاكية، فأوردت مجموعة من الحقوق التي يتمتع بها، من بينها حق المستهلك في العدول عن العقد.

ويعتبر هذا الحق أحد الآليات القانونية الحديثة التي توفر حماية فعالة لهذا المستهلك المتعاقد عن بعد وهذا الحق يمثل أداة تشريعية تلعب دورا مهما في حماية الأشخاص الذين يتعاقدون غالبا دون وجود إمكانية حقيقية لمناقشة شروط تعاقدهم علاوة على خضوعهم لتأثيرات 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.

فبموجب القوة الملزمة للعقد فإن أيا من طرفيه لا يستطيع أن يرجع عنه، فمتى تم التقاء الإيجاب بالقبول وقام العقد فإن تنفيذه يصبح ملزما ولا رجعة فيه، لكن حاجة المستهلك الإلكتروني إلى الحماية دفعت الكثير من المشرعين إلى منحهم خيار الرجوع عن العقد قبل البدء في تنفيذها، ونجد هذا الخيار أو الحق في الرجوع يزداد أهمية في ظل التعاقد الإلكتروني كون المستهلك الإلكتروني في مركز ضعيف، نتيجة ضعف الخبرة والعلم والدراية والمعرفة بماهية العقد وآثاره حيث لا يتسنى له معاينة السلعة أو الخدمة إلا عن بعد، ما يجعله يقع في خطأ التعاقد، فمنح له القانون الحق في العدول والرجوع عن العقد، واستبدال المبيع بآخر، خلال هذه المدة.

بناء على ذلك يثور التساؤل حول أهمية حق العدول عن العقد في المعاملات الإلكترونية؟

إن الإجابة عن هذه الإشكالية تتضح من خلال دراسة مفهوم حق المستهلك في العدول عن العقد(أولا)، ثم إجراءات ممارسة الحق في العدول وآثاره (ثانيا).

أولا – مفهوم حق المستهلك في العدول عن العقد:

يعتبر حق العدول عن العقد الإلكتروني من الحقوق المستحدثة التي توفر حماية فعالة للمستهلك الذي يقوم باقتناء المنتوج من دون الإدراك الفعلي لخصائص وتفاصيل استعماله، إذ يعد حقا إراديا محضا يترك تقديره لكامل إرادة المستهلك وفقا للضوابط القانونية، وهو حق يمس بالقوة الملزمة للعقد الإلكتروني، ويشكل خروجا عن المبدأ، حيث اعتبره بعض القانوني ينعقد صحيحا غير لازم بالنسبة للمستهلك وعقدا صحيحا لازما للمزود، فحق العدول هو حق شخصي يخضع لتقدير المستهلك، ويمارسه وفقا لما يراه محققا لمصالحه، فهو ليس ملزما بإبداء أسباب معينة لهذا العدول، بمعنى أن استعمال المستهلك لهذا الحق لا يؤدي إلى قيام مسؤوليته.

1– تعريف حق العدول:

الحق في العدول عن العقد هو وسيلة قانونية يستطيع المستهلك إعادة النظر في العقد الذي ساهم بإرادته في إبرامه عن طريق الرجوع فيه بإرادته المنفردة دون أدنى مسؤولية تقع على عاتقه [1].

ويعرف حق العدول كذلك بأنه: " تعبير عن إرادة الأطراف مخالفة لما وقع الاتفاق عليه،يرمي من ورائها أحد الأطراف الرجوع فيما وقع الاتفاق عليه واعتباره كأن لم يكن"[2].

كذلك إنه حق المستهلك في إرجاع السلعة أو رفض الخدمة خلال مدة معينة يحددها القانون دون إبداء أية مبررات مع التزام التاجر بحسب الأحوال برد قيمتها مع تحمل مصروفات الرجوع فقط [3].

وعرف الفقيه الفرنسي"CORNU" [4] العدول عن العقد بأنه: " تعبير عن إرادة مخالفة يعدل من خلالها صاحب التصرف أو التصريح المنفرد بالإرادة عن إرادته ويسحبها وكأنها لم تكن وذلك بغاية تجريدها من كل أثر ترتب عنها في الماضي أو سيترتب عنها في المستقبل ".

كما يعرف بأنه: حق يترتب للمستهلك خلال مدة معينة من تاريخ التسليم، يثبت له الخيار بين رد المبيع غير المطابق واستبداله بآخر مطابق أو إعادته أو استرداد الثمن دون ان يتحمل نفقات او تكاليف إضافية [5].

بناء على ما تقدم ذكره من تعريفات، نستنتج أن العدول عن العقد مكنة للمستهلك في أن يعدل عن التعاقد بإرادته المنفردة خلال المهلة المحددة، إما بموجب القانون أو الاتفاق حتى ولو لم يخل المهني بأي من التزاماته ويتم العدول بدون مقابل.

2- مبررات الحق في العدول:

---

[1]- محمد يونس، حق المستهلك في العدول عن العقد كوسيلة للحماية المدنية اللاحقة للمستهلك في قوانين الاستهلاك، مجلة أكاديمية شرطة دبي، 2016، ص17.

[2] - لطفي بن كريم، التجربة التونسية في مجال تنظيم المعاملات المدنية والتجارية الإلكترونية، مداخلة علمية مقدمة في إطار مؤتمر المغاربي الأول حول:" التنظيم القانوني للانترنيت والجريمة المنظمة "، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا ، أيام 27،28و29 أكتوبر 2009، ص 09.

[3]- كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الالكتروني، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة،الإسكندرية، 2012. ص.627.

[4] -Gerard CORNU « la rétraction est une manifestation de Volonté contraire par laquelle d'une acte ou d'une manifestation de volonté entend revenir sur sa volonté et la retirer comme si elle était non avenue afin de la prier et de tout effet passé et à venir », Rapport sur la protection de consommateur et l'exécution du contrat en droit français » in travaux l'association de Henri, Capitant, Tom 24, 1973, Dalloz, Paris, 1975, p726.

[5]- ممدوح محمد علي مبروك، ضمان مطابقة المبيع في نطاق حماية المستهلك، دراسة تحليلية في القانون المدني وقانون حماية المستهلك المصري رقم 67، لسنة 2006 ، دار النهضة العربية، القاهرة ، 2008، ص 154.

يهدف الحق في العدول بصفة أصلية إلى حماية رضا المستهلك في التعاقد الإلكتروني، وعلة ذلك أن هذا الأخير يقع تحت تأثير الدعاية والإعلان، ويكون في مواجهة شركات ضخمة ذات تقنية عالية في هذا المجال مما يؤثر على رضاءه ويجعله يقدم على إبرام عقد ما دون حاجته الفعلية إلى ذلك، ولهذا تعالت التوجهات حول ضرورة توفير وسائل أكثر فعالية لحمايته. وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الحق في العدول أصبح من النظام العام لا يحق للمستهلك التنازل عنه ولا يجوز بأي شكل من الأشكال تقييده

أما عن مبررات الحق في العدول فيمكن إجمالها في عدة عوامل أهمها:

– صفة الاحتراف لدى المهني على اختلاف نوعه ومدى استخدامه لوسائل الدعاية والإعلان والإغراء لإقناع المستهلك وما يقابلها من ضعف الخبرة لدى المستهلك والضغط الممارس عليه.

– وجود عيب في السلعة محل التعاقد، فالقاعدة العامة هي الاتفاق على سلعة خالية من العيوب التي تحول دون تحقق الغرض الذي صنعت لأجله.

ويعطى الحق في العدول من أجل إعادة المستهلك النظر في قراره خلال المدة المحددة قانونا وهذا من منطلق أن القواعد العامة لا تكف لضمان إرادة واعية وغير متسرعة للمستهلك.وحق العدول هنا يمكن المطالبة به حتى ولو كانت إرادة المستهلك خالية من العيوب لأنه علة إبرام العقد هنا هي إغراء المهني للمستهلك.

3– خصائص الحق في العدول:

يتميز الحق في العدول عن العقد بجملة من الخصائص أهمها:

– أن هذا الحق لا يرد إلا على عقد لازم كالبيع والإيجار، دون العقود غير اللازمة بطبيعتها مثل الوكالة.

–أنه يتقرر بالإرادة المنفردة للمستهلك دون الحاجة إلى القضاء أو اشتراط موافقة الطرف الآخر بل ودون الحاجة لإثبات التعرض إلى أي وسيلة من وسائل التأثير أو الخداع.

– أنه من النظام العام، لأن المشرع أقره صراحة وبالتالي لا يجوز التنازل عنه مسبقا، كما يقع باطلا كل شرط أو اتفاق يقيد أو يحرم المشتري من ممارسة هذا الحق قبل نشوئه، وهذا إعمالا لتفعيل الضمانة المقررة له. إلا أنه يجوز وفقا للقواعد العامة التنازل عنه بعد نشأته وذلك لعدم ممارسته خلال المدة المحددة.

– أن ممارسة حق الرجوع مؤقت أي مقيد بمدة زمنية معينة، المحددة قانونا أو اتفاقا، وبالتالي فهو ينقضي باستعماله أو بفوات المدة المحددة له.

– أنه متروك للسلطة التقديرية للمستهلك الذي له الحق في استعماله دون لن يكون ملزما بإبداء أسباب العدول، كما لا تترتب مسؤوليته رغم أن هذا الحق يعتبر إخلالا بمبدأ القوة الملزمة للعقد.

– حق الرجوع عن العقد يثبت للمشتري بصورة مجانية ويبطل كل اتفاق يفرض مقابلا ماليا له، وهذا ما أخذ به المشرع الفرنسي في المادة 221-20 من قانون الاستهلاك، وذلك حتى يضمن فعالية ممارسة هذا الحق من قبل المستهلك. إذ لو فرض القانون مقابلا ماليا لممارسة حق التراجع لتعذر على المستهلك الرجوع في التعاقد ولما تحقق التوازن الذي يهدف هذا الحق إلى

تحقيقه بين طرفي العقد. وهو ما أكدته محكمة العدل الدولية بقولها : "إن التوجيهات الأوروبية تعارض اشتمال العقد شرطا يقضي بإلزام المستهلك بدفع مبلغ جزافي من المال كتعويض عن الضرر الذي قد يصيب المهني لدافع منفرد وهو مجرد ممارسة المستهلك لحقه في الرجوع" [1].

– إن حق الرجوع 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، أو فوات الوصف أو عدم صلاحية المبيع للعمل مدة معينة[2].

4– الطبيعة القانونية للعدول عن التعاقد:

اختلف الفقه بصدد بيان الطبيعة القانونية لحق العدول، فهو يعد من أبرز المسائل القانونية التي أثارت جدلا فقهيا لغياب التحديد القانوني لها. فهناك جانب من الفقه، يرى بأن الطبيعة القانونية لحق العدول هو حق مع الاختلاف القائم في مدى اعتباره حقا شخصيا أو عينيا. في حين يذهب رأي آخر إلى القول بأنها رخصة. إلا أن الرأي الراجح وهو الذي نؤيده، يعتبرها حقا إراديا محضا.

الرأي الأول: يعد خيار العدول حقا

اتفق جانب من الفقه على اعتبار خيار العدول حقا، إلا أنهم اختلفوا في تحديد نوع من هذا الحق. إذ هناك من يرى بأنه حقا شخصيا، وآخر يعتبره حقا عينيا.

أ – يعد خيار العدول حقا شخصيا:

معناه أن للمستهلك الدائن الحق في مطالبة المتدخل المدين وإجباره على القيام بعمل معين أو الامتناع عنه. لكن يرد على هذا القول[3] ،أن في خيار العدول لا وجود لمثل هذه السلطة، إذ لا يحق للدائن مطالبة المدين بأي دور إيجابيا كان أم سلبيا. فهذا الحق في العدول يخول له فقط إما إتمام العقد أو نقضه.

ب – يعد خيار العدول حقا عينيا:

معناه أن للدائن أي المستهلك سلطة مباشرة على شيء معين،يخضع بمقتضاها هذا الشيء لصاحب الحق يمكنه من

---

[1] – يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في العاقد على تحديد لحظة إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، العدد الثالث والأربعون، جامعة فلسطين، يوليو 2010، ص 291 .

[2] – مساعد زيد عبد الله المطيري، الحماية المدنية للمستهلك في القانون المصري والكويتي، رسالة دكتوراه في الحقوق، جامعة القاهرة 2007، ص 191.

[3] – عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية 2004، ص 770.

الاحتجاج به على الكافة. ولكن لقي هذا الرأي معارضة من البعض[1] ، أن خيار العدول لا يعد حقا عينيا ولا يمنح للدائن سلطة مباشرة على شيء معين، بل يمنح له هذا الحق سلطة إتمام العقد أو التحلل منه فقط دون أية مسؤولية.

الرأي الثاني: يعد حق العدول رخصة

انطلاقا من معارضة الآراء السابقة لتكييف خيار العدول على أنه حق، ظهر رأي آخر يرى بأنه رخصة منحها المشرع للمستهلك باعتباره طرفا ضعيفا في مواجهة المهني المتفوق في الخبرة الفنية والقوة الاقتصادية، ومن خلالها يتمكن المستهلك من نقض العقد دون أن يقدم تبريرا عن ذلك وحتى لو لم يخل هذا المهني بالتزامه.

غير أن هذا الرأي لم يسلم هو الآخر من النقد، لأن الرخصة لا تمنح لشخص معين على سبيل الانفراد كما أنها تثبت لجميع الناس وتتقرر بنص تنظيمي، وهذا لا ينطبق أصلا على حق العدول.

الرأي الراجح: خيار العدول حق إرادي محض

نظرا للانتقادات الواردة على الآراء السابقة، برز رأي آخر ليوفق بينها وهو أن خيار العدول هو وسط بين الحق والرخصة. أي هو أعلى من مجرد رخصة وأقل من اعتباره حقا، واعتباره حقا إراديا محضا أي سلطة مخولة لشخص من شأنها أن تتحكم في مصير العقد بالنفاذ أو النقض.

5- نطاق تطبيق الحق في العدول:

إنحق المستهلك في العدول ليس مطلقا، فقد استثنى المشرع بعض الحالات، والتي لا يمكن للمشتري العدول عنها:

-عندما يطلب المستهلك توفير الخدمة قبل انتهاء أجل العدول عن الشراء ويوفر البائع ذلك.
-إذا تم تزويد المستهلك بمنتجات ذات خصوصية معينة، أو لا يمكن إعادة إرسالها أو كانت قابلة للتلف أو الفساد لانتهاء مدة صلاحيتها.
-عند قيام المستهلك بنزع الأختام عن التسجيلات السمعية أو البصرية أو البرمجيات والمعطيات الإعلانية المسلمة أو المنقولة آليا.
-عقود خدمات الرهان وأوراق اليانصيب المصرح بها [2].

ثانيا – إجراءات ممارسة الحق في العدول وآثاره :

لقد تضمنت بعض القوانين نصوصا مكرسة لحماية المستهلك، فأدرجت ضمن حقوقه حق المستهلك في العدول والرجوع عن الصفقة إن أراد ذلك. وبيان كيفية رد الثمن المسدد ما بعد البيع. ولضمان إقامة نوع من التوازن في المصالح حدد هذا القانون

---

[1] – محمد المرسي زهرة، الحماية المدنية للتجارة الالكترونية العقد الالكتروني –الإثبات الالكتروني – المستهلك الالكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2008، ص 84.

[2] – إسماعيل نضال برهم، أحكام التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004 ، ص 104.

مهلة قيام المستهلك بمراجعة نفسه، وممارسة حقه في العدول والرجوع قبل إتمام الصفقة بمهلة زمنية محددة.

وقد أقر القانون وبكل الطرق المتفق عليها في العقد بضرورة تكريس الحق في العدول والرجوع عن إبرام العقد.

1- إجراءات ممارسة الحق في العدول:

الأصل هو أن حق المستهلك في العدول لا يخضع لأي إجراءات خاصة فالغاية منه هي مجرد التأكد من رضا المستهلك. ولم تحدد مختلف التشريعات في مجال حماية المستهلك على غرار المشرع الفرنسي وكذا التوجيه الأوروبي رقم 07/97 شكلا معينا لتعبير المستهلك عن عدوله في العقد، غير أنه يستحسن اختيار وسيلة إثبات معينة سواء عن طريق البريد الالكتروني أو في موقع التاجر أو برسالة موصى عليها،أو حتى عن طريق محضر إثبات حالة، وذلك خشية الوقوع في منازعة قانونية لاحقة مع المهني في حالة تبليغه بالعدول.

وحق العدول مقرر للمستهلك دون غيره إن شاء أعلن عدوله عن العقد وإن شاء امتنع عن ذلك دون أن يكون مطالبا بتقديم تبرير عن ذلك، فالشرط الوحيد لممارسة هذا الحق هو أن يتم ضمن المدة المحددة قانونا، وقد اختلفت التشريعات في تحديد مدة العدول فوفقا لنص المادة 222-7 من قانون الاستهلاك الفرنسي المعدل، أن المادة التي يلتزم فيها المستهلك بإبداء رغبته في العدول هي 14 يوما [1].

غير أن المشرع الفرنسي رأى فيما بعد أن هذه المدة غير كافية في الحالة التي يكون فيها المهني لم يقم بتنفيذ التزامه بإعلام المستهلك عن إجراءات العدول والاستثناءات الواردة عليه فجعل المدة هي ثلاثة أشهر بدلا من 14 يوما وقد جاء قانون شاتل المؤرخ في 03 جانفي 2008 حول تطوير المنافسة في خدمة المستهلكين، في المادة 30 بما يلي: "...إن المؤسسات ملزمة بتقديم إعلام كامل لزبائنها حول الإجراءات القانونية الخاصة بحق الرجوع". لكن إذا تدارك المهني هذا الخطأ وقام بإعلام المستهلك خلال هذه المدة، فإن مدة 14 يوما هي الأصل وتحسب من تنفيذه الالتزام بالإعلام[2] .

إلا أنه بمجيء قانون ماكرون المؤرخ في 06 أوت 2015، فإن مدة الرجوع عن العقد هي 15 يوما يبدأ حسابها من يوم طلب السلعة أو الخدمة عبر الانترنت، وهذا بالفعل في غير صالح المستهلك – بل هو في صالح المهنيين – ولا يحقق له حماية فعالة، لأنه مضطر لانتظار التسليم حتى يستعمل حقه في الرجوع وربما مدة 15 يوما تكون قد انتهت ولن يتمكن من استعمال حقه في الرجوع [3].

أما القانون المصري، فقد نص على مدة ممارسة حق العدول في المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك رقم 67 لسنة

---

[1] – محمد يونس، مرجع سابق، ص 28.

[2]- www. Droitdu.net/2015/09/ loi – macron.

[3]– منصور حاتم محسن، العدول عن التعاقد في عقد الاستهلاك الالكتروني، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد 02 ، 2012 ، ص 19.

2006 كما يلي: "...للمستهلك خلال 14 يوما من تسلم أية سلعة، الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها وذلك إذا شاب السلعة عيب أو كانت مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله. ويلتزم المورد في هذه الحالة بناء على طلب المستهلك، بإبدال السلعة أو استعادتها مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية".

يجوز الاتفاق على زيادة المدة التي حددها المشرع – سواء في القانون الفرنسي أو المصري- ولكن لا يجوز الاتفاق على إنقاصها أو إسقاطها، لكون الزيادة تمنح للمستهلك حماية أكثر.

أما بالنسبة لبدء سريان هذه المدة ، فهي تختلف باختلاف محل العقد، فإذا كان محل العقد سلعا أي منتوجات، فإن بدء سريان المدة يكون من يوم تسلم المنتوج، وإذا كان المحل هو خدمة، فيكون بدء سريان المهلة من يوم تقديمها. أما بالنسبة لمعظم التوجيهات الأوروبية، فترى أن المهلة بالنسبة للخدمات تبدأ من لحظة إبرام العقد، أما بالنسبة للسلع فهي تبدأ من لحظة تسلمها من قبل المستهلك.

لم يحدد المشرع من يقع عليه إثبات واقعة التسلم، فالأصل أن يقع الإثبات على عاتق المهني لإثبات تاريخ التسليم. فما دام أن واقعة التسليم مادية فيجوز إثباتها بكافة وسائل الإثبات المعروفة في القواعد العامة ومنها الإثبات بالشهود والكتابة وغيرها.

2- آثار ممارسة خيار العدول:

يعد حق العدول عن التعاقد من النظام العام بناء على التشريعات المنظمة له، وبالتالي يقع باطلا بطلانا مطلقا كل اتفاق يحد أو يقيد من ممارسة هذا الحق، فهو يعد الحد الأدنى للحماية المقررة للمستهلك المتعاقد عبر الوسائط الإلكترونية، وبالتالي لا يجوز له التنازل عنه حتى ولو اختار الأطراف قانون دولة أخرى ليحكم العقد، وهو لا ينظم هذا الحق لأنه يبقى دائما يستفيد منه.

إن الغاية من تدخل التشريعات لتنظيم هذا الحق، هو تحقيق التوازن بين طرفي العقد لحماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية بعيدا عن الأفكار التقليدية المبنية على حرية الإرادة، فهذا التدخل يسعى إلى حماية الرضاء وهو الركن الأساسي لإبرام العقد [1].

بناء على ما سبق ذكره، فممارسة المستهلك حقه في العدول عن التعاقد يرتب جملة من الآثار، سواء بالنسبة إليه أو بالنسبة للمهني.

أ- آثار ممارسة العدول بالنسبة للمستهلك:

بما أن التشريعات خولت للمستهلك حق ممارسة العدول، فهذا يعني إنهاء العقد الأصلي، إلى جانب الالتزامات الملقاة على عاتق الأطراف، لذا نجد أن القوانين رتبت على عدول المستهلك عن التعاقد جملة من الآثار التي تخص المستهلك، أهمها الالتزام برد السلعة إلى المحترف إضافة إلى التزامه بدفع مصاريف رد السلعة إليه،أو التنازل عن الخدمة.

---

[1]- كريم كريمة، سبل حماية المستهلك أثناء إبرامه للعقد الالكتروني، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس العدد 09، 2012، ص 206.

1/التزام المستهلك برد السلعة إلى المحترف:

يترتب على اختيار المستهلك طريق العدول عن العقد الذي أبرمه عبر الانترنت اعتباره كأن لم يكن أصلا، فيلتزم بإعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التعاقد، فإذا تسلم شيئا التزم بإعادته بالحالة التي تسلمه عليها.

تجدر الإشارة في هذا الصدد إلى ما ورد في إحدى نماذج العقود التي أرمتها إحدى المراكز التجارية في فرنسا، حيث تم النص على أن للمستهلك الخيار في إرجاع السلعة أو استبدالها بغيرها أو إعادتها واسترداد ثمنها، بدون أن يقتطع من الثمن أي مبلغ ما عدا نفقات النقل، بشرط أن تتم إعادة السلعة الجديدة كما تسلمها عند تنفيذ العقد الذي عدل عنه، وهي في عبوتها أو غلافها الأصلي [1] .

فالمستهلك ملزم بإرجاع السلعة إلى المحترف 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 الحال في التشريع الألماني [2].

تجدر الإشارة إلى أن إلزام المستهلك برد السلعة في ظروف ملائمة بما لا يؤثر على سلامتها لا يعني إطلاقا منعه من استخدام المنتوج لمعرفة مدى مطابقته وصلاحيته للاستعمال طبقا للغرض المقصود منه ، لأن مضمون حق العدول يقتضي الحق في الغلط وتجربة السلعة وتنبني على هذا الأساس مسؤولية المستهلك في حالة العدول التي تنشأ، باستثناء الحالة التي تنقص فيه من قيمة السلعة نتيجة الاستعمال غير الضروري للتأكد من طبيعتها أو مواصفتها.

ولعل هذا القدر من التسامح مع المستهلك في رد السلعة بعد فتحها أو تجربتها قد لا يرضي المحترفين الذين يتمنون أن ترد إليهم سلعتهم عل طبيعتها الأصلية لتخوفهم من تحمل أعباء إضافية في حالة إعادة بيع السلع من جديد، أو لتخوفهم من بعض الممارسات غير المشروعة التي يستعملها البعض في تزوير العلامات.

وقد تكون هذه التخوفات وغيرها هي التي دفعت بعض المحترفين إلى اشتراط ضرورة رد السلعة في حزمتها أو طردها الأصلي، بالعلامات والرموز المميزة لها، منعا لأي تقليد ومن البديهي أن مثل هذا الشرط يترتب على مخالفته منع المستهلك من استعمال حقه في العدول.

2/التزام المستهلك بالتنازل بدفع مصاريف رد السلعة إلى المحترف:

سبق أن بينا بأن المستهلك لا يتحمل مقابل عدوله عن العقد أي تعويض أو مصاريف ما عدا المصاريف التي تبدو نتيجة مباشرة لاستعماله خيار العدول، والمتمثلة في المبالغ التي يصرفها المستهلك لإرجاع السلعة إلى المحترف وإيصالها غلى مكانه،

---

[1] – أمناج رحيم أحمد، حماية المستهلك في نطاق العقد، دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني، الطبعة الأولى، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، لبنان، 2001، ص68.

[2] – تأثير الحق في التراجع على التوازنات العقدية، المعرفة القانونية ، مقال منشور على الموقع الالكتروني:

Anibrass .blogs pot. Com .blog – post 37

وتشمل مصاريف الشحن والنقل والتامين.

وفي واقع الحال لا تكون هذه المصاريف ضئيلة إذا كان العقد الذي عدل عنه المستهلك قد أبرم عن بعد عبر الانترنت مع محترف أجنبي ينتمي إلى دولة أخرى وبالنتيجة يخضعان إلى أنظمة قانونية متباينة، حيث سهلت الانترنت بواسطة خدماتها المتطورة والقائمة على تكنولوجيات متقدمة إبرام العقد بين طرفين في دولتين مختلفتين بسبب الطابع الدولي للانترنت الذي يجاوز الحدود السياسية والجغرافية لبلدان العالم.

وقد توحدت مواقف التشريعات المختلفة بصدد هذا الالتزام، فقد تضمن كل من التوجيه الأوروبي رقم 83-2011 وقانون الاستهلاك الفرنسي وقانون حماية المستهلك اللبناني، وقانون المبادلات والتجارة الإلكتروني التونسي، أحكاما مماثلة تقضي بأن المستهلك لا يتحمل أي مبلغ مقابل ممارسة العدول إلا مصاريف إعادة السلعة إلى مصدرها قبل التعاقد، وليس في هذا الحكم إجحاف بحق المستهلك، إذ لا ينسب إلى التاجر خطأ أو إخلال بتنفيذ التزامه، لذا فليس من العدل إلزامه بنفقات إعادة السلعة، فالمستهلك هو من اختار العدول عن العقد وعليه أن يتحمل نفقات ذلك، وهذا ما دفع البعض إلى القول أن خيار العدول إضافة إلى كونه حقا تقديريا فهو حق مجاني.

ب– آثار ممارسة العدول بالنسبة للمهني:

إذا استعمل المستهلك حقه في العدول خلال المدة القانونية ، يلتزم تبعا لذلك المهني برد السلعة أو رفض الخدمة، فيلتزم المهني برد ثمن المنتوج الذي سبق دفعه من قبل المستهلك، وذلك خلال مدة قصيرة يتم تحديدها قانونا، حيث يجب على المهني رد الثمن خلال مدة معينة من ممارسة هذا الحق، مما يشكل تعزيز حماية المستهلك الذي يمكن أن يكون محل المساومة مع المهني من أجل إرجاع الثمن، الأمر الذي يؤدي به إلى عزوفه عن ممارسة هذا الحق.وقد نصت المادة 06 من التوجيه الأوروبي رقم 97/7 والخاص بحماية المستهلكين بالتعاقد عن بعد على إلزام المهني عند ممارسة المستهلك لحق العدول برد المبالغ التي سلمها هذا الأخير خلال 30 يوما من تاريخ استعمال الخيار.

إذا تجاوز الميعاد المذكور دون رد الثمن للمستهلك يصبح المبلغ متيحا للفوائد. فضلا عن ذلك فقد اعتبر المشرع الفرنسي رفض البائع رد الثمن للمستهلك مخالفة تستوجب جزاءا جنائيا.

خاتمة :

نخلص في الأخير أن حق العدول يعد أحد الركائز الأساسية التي يرتكز عليها في بناء حماية فعالة للمستهلك، وأن أساس هذا الحق يكمن في كونه استثناءا من الأحكام القانونية التي تحكم إبرام العقد وتنفيذه،وهو حق مفروض بموجب قواعد آمرة من النظام العام التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها، كما أنه خيار انفرادي يستأثر به المستهلك دون المهني، وهو خيار يمارس دون مقابل باستثناء مصروفات إرجاع السلعة، وهو حق مؤقت أي أن ممارسته تكون مرتبطة بمهلة زمنية محددة، ولا يمكن للمستهلك ممارسته إلا بتوافر أسباب قوية ومقنعة تبرر وجوده وتتلاءم وجدوى هذا الالتزام لأنه في حقيقة الأمر يعد خروجا عن مبدأ القوة الملزمة للعقد.

فإذا كان هذا الحق يمثل ميزة للمستهلك،إلا أن له آثارا سلبية على المهني، خاصة إذا التزم هذا الأخير برد المبلغ المدفوع والفوائد وأحيانا التعويض، كما يحد من ممارساته غير المشروعة. لكن من جانب آخر يحقق له مزايا إيجابية، منها تشجيعه على

تحسين إنتاجه ورفع جودته وهذا يؤدي بالفعل إلى كسب ثقة المستهلكين، إذ يدفعهم إلى التعامل معه على نطاق واسع. كما يمثل أيضا حق العدول وسيلة لحل المنازعات بصورة ودية دون اللجوء إلى القضاء الذي سيكلف وقتا طويلا ومالا معتبرا إضافة لما فيه من تشهير بسمعة المهني.

لكن ما هو مستخلص أيضا من هذه الدراسة،أن المشرع الجزائري لم يكرس حق العدول لذا وجب عليه استدراك هذا الخلل والسعي لمراجعة القانون المنظم لحماية المستهلك، وضرورة إثرائه في أسرع وقت ممكن، بإضافة مواد قانونية تقنن حق العدول لصالح المستهلك حتى يكون هناك نوع من التوازن العقدي بين طرفي العملية الاستهلاكية.

المصادر والمراجع:

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

2- لطفي بن كريم، التجربة التونسية في مجال تنظيم المعاملات المدنية والتجارية الإلكترونية، مداخلة علمية مقدمة في إطار مؤتمر المغاربي الأول حول:" التنظيم القانوني للانترنيت والجريمة المنظمة "، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا ، أيام 27،28و29 أكتوبر 2009.

3- كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الالكتروني، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة ، الإسكندرية، 2012.

4 -Gerard CORNU « la rétraction est une manifestation de Volonté contraire par laquelle d'une acte ou d'une manifestation de volonté entend revenir sur sa volonté et la retirer comme si elle était non avenue afin de la prier et de tout effet passé et à venir », Rapport sur la protection de consommateur et l'exécution du contrat en droit français » in travaux l'association de Henri, Capitant, Tom 24, 1973, Dalloz, Paris, 1975.

5- ممدوح محمد علي مبروك، ضمان مطابقة المبيع في نطاق حماية المستهلك، دراسة تحليلية في القانون المدني وقانون حماية المستهلك المصري رقم 67، لسنة 2006 ، دار النهضة العربية، القاهرة ، 2008.

6 – يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في العاقد على تحديد لحظة إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، العدد الثالث والأربعون، جامعة فلسطين، يوليو 2010.

7- مساعد زيد عبد الله المطيري، الحماية المدنية للمستهلك في القانون المصري والكويتي، رسالة دكتوراه في الحقوق، جامعة القاهرة 2007.

8- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية 2004.

9- محمد المرسي زهرة، الحماية المدنية للتجارة الالكترونية العقد الالكتروني –الإثبات الالكتروني – المستهلك الالكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2008.

10- إسماعيل نضال برهم، أحكام التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004 .

11- منصور حاتم محسن، العدول عن التعاقد في عقد الاستهلاك الالكتروني، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد 02 ، 2012 .

12- كريم كريمة، سبل حماية المستهلك أثناء إبرامه للعقد الالكتروني، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس العدد 09، 2012.

13- امناج رحيم أحمد، حماية المستهلك في نطاق العقد، دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني، الطبعة الأولى، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، لبنان، 2001.

14- تأثير الحق في التراجع على التوازنات العقدية، المعرفة القانونية ، مقال منشور على الموقع الالكتروني: Anibrass .blogs .pot. Com .blog