الحماية الاستثنائية للمستهلك بين الإفراط وحتمية عدالة التعاقد - دراسة مقارنة

Exceptional consumer protection between excessive and the inevitability of contract justice - a comparative study

بن صغير مراد *
جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان
mourbens@gmail.com

تاريخ الإيداع:2022/10/02 | تاريخ المراجعة:2023/01/22 | تاريخ القبول:2023/01/23

ملخص:

يُعد هاجس حماية المستهلك المحرّك الأساسي لكافة التشريعات في توجّهها نحو تكريس معالم حماية أكبر وإقرار حقوق أوسع له. ويشكل خيار المستهلك في العدول عن العقد وحمايته من أي شرط مضر به عند التعاقد أبرز أوجه الحماية وتكريس الحقوق التي تناولتها بعض التشريعات دون بعض. ذلك أن حظر الشرط المضر بالمستهلك يعد خطوة جريئة لحماية المستهلك أورده القانون الإماراتي لحماية المستهلك ولم تتضمنه غالب تشريعات الاستهلاك. كما أن خيار المستهلك في العدول عن العقد يعد هو الآخر جانبا لا يقل أهمية من جوانب تعزيز الحماية المطلوبة للمستهلك بضمانات وجزاءات كافية. ومن تم يرصد البحث نتائج واقعية بشأن حدود وآثار وضمانات ميزتي حظر الشرط المضر بالمستهلك وكذا خياره في العدول عن العقد، ضمن دراسة تحليلية نقدية مقارنة بين قوانين حماية المستهلك الجزائري، والإماراتي، والفرنسي، والكويتي، والمصري.

الكلمات المفتاحية: المستهلك؛ المزوّد؛ العقد الاستهلاكي؛ العدول؛ الشرط المضر.

Abstract:

The concern for consumer protection is the main driver of all legislation in its orientation towards establishing greater protection features and the adoption of broader rights for it. The consumer's choice to abandon the contract and protect it from any harmful condition when contracting is the most prominent aspect of protection and enshrinement of the rights that some legislations dealt with without others. The ban on the condition harmful to the consumer is a bold step to protect the consumer mentioned in the UAE Consumer Protection Law and not included in most consumer legislation. The consumer's choice to abandon the contract is also an equally important aspect of enhancing the protection required for the consumer with adequate guarantees and penalties. The research monitors realistic results regarding the limits, effects, and guarantees of the two advantages of banning the condition harmful to the consumer, as well as his choice to abandon the contract, within a critical analytical study compared to the Algerian, Emirate, French, Kuwait, and Egyptian consumer protection laws.

Keywords: consumer; supplier; consumer contract; waiver; harmful condition.

* المُؤلف المُراسِل.

مقدمة:

مع الازدياد المضطرد لاستخدام التقنية والتكنولوجيا الحديثة وصولا لتقنية الذكاء الاصطناعي في شتى العلاقات القانونية، تفاقمت التحديات وتنامت المخاوف من حدوث مخاطر لا حصر لها وأضرار لا يمكن توقعها على تلك العلاقات الناشئة بين أشخاص القانون. ويعد مجال الاستهلاك أكثر تأثرا من غيره لاسيما مع المنافسة المتزايدة المواكبة لاتساع دائرة الاستهلاك واستقطاب الأسواق العالمية من جهة، وتعدّد أنماط الاستهلاك وتنوع طرق وأساليب التعاقد الإلكتروني من جهة أخرى.

إن عقد الاستهلاك يُعد بحق أكثر العقود تأثرا بالحركة التشريعية المستمرة، بفعل عديد الاعتبارات القانونية والاقتصادية والاجتماعية، بل وحتى الثقافية والتقنية. الأمر الذي دفع عديد التشريعات إلى تحيين وتعديل قوانين حماية المستهلك لديها على غرار التشريعين الفرنسي والجزائري، أو حتى إصدار قوانين جديدة لحماية المستهلك كما هو حال التشريع الإماراتي والمصري والكويتي مثلا، في محاولة لاستدراك كثير من جوانب الحماية لحقوق المستهلك وإحاطتها بضمانات كافية، كما هو الشأن بالنسبة لحق المستهلك في مراعاة خصوصيته وثقافته عند إبرامه لعقد الاستهلاك، وكذا منع المزوّد (المتدخل/المحترف) من إدراج أي شرط مضر بالمستهلك، وصولا إلى الاعتراف له بخيار العدول عن العقد وغيرها من أوجه الحماية.

أهمية البحث: في تأثير واضح لمبدأ الحيطة على قوانين حماية المستهلك، تم التوسع بشكل لافت في أشكال وجوانب حماية المستهلك، فضلا عن تكريس حقوق أوسع لصالحه، بشكل يترجم رغبة التشريعات في تحقيق التوازن العقدي المأمول بين المستهلك والمزود في ظل تعدّد صيغ التعاقد وتنوع أساليبه الإلكترونية والرقمية. ويشكل حق المستهلك في إعفائه من أي شرط مضر به وكذا إقرار حقه في العدول عن العقد حجر الزاوية في هذا البحث. ذلك أن الحق الأول أدرجه القانون الإماراتي لحماية المستهلك لسنة 2020 في خطوة جريئة رغبة منه في توفير أقصى درجات الحماية للمستهلك، في حين كرّس تعديل القانون الجزائري لحماية المستهلك لسنة 2018، وكذا القانون الكويتي والمصري ممارسة المستهلك لخياره في العدول عن العقد وفق شروط وضوابط. وهو ما يعزّز برأينا ترجيح كفة المستهلك في الحماية، لاسيما في ظل التوجه المضطرد نحو التعاقد الإلكتروني.

إشكالية البحث: يثير البحث عدة إشكاليات قانونية متداخلة لعل أبرزها ما يتعلق بحدود التوسع في حماية المستهلك من خلال حظر أي شرط مضر به في عقد الاستهلاك، وتمكينه من خيار العدول؟ وهل ذلك يشكل مبالغة في الحماية أم ضرورة تقتضيها عدالة التعاقد؟ وهل يشكل ذلك التزاما تعاقديا أم قانونيا يوجب المسؤولية بمجرد الإخلال به من قبل المزوّد؟ ما هي ضوابط وآثار وضمانات ممارسة المستهلك لخياره في العدول عن العقد؟

أهداف البحث: يهدف البحث إلى بيان أهم الملامح الجديدة لتكريس حماية أكبر للمستهلك في عقود الاستهلاك، من خلال الاعتراف له بخياره في العدول، فضلا عن حدود استفادته من إلتزام المزوّد بحظر أي شرط مُضر به. على اعتبار أن ذلك يشكل دعامة أساسية لحماية أفضل للمستهلك بشكل وقائي استباقي في مواجهة المخاطر المرتبطة بالاستهلاك. كما يهدف البحث إلى بيان مدى تأثير ذلك على حدود التوازن التعاقدي الذي يقتضيه أي عقد ملزم للطرفين.

منهجية وخطة البحث: ستتم معالجة موضوع الدراسة من خلال تتبع حدود إلزام المزوّد بالامتناع عن إيراد أي شرط مضر بالمستهلك، فضلا عن متابعة مسار ممارسة المستهلك لخياره في العدول عن العقد خلال كافة مراحل انعقاد عقد الاستهلاك ومختلف صوره وأشكاله. وبناء على ما تقدم سنعتمد المنهجين التحليلي والمقارن قصد الوقوف على النصوص القانونية الناظمة لأحكام حظر الشرط المضر بالمستهلك وكذا أحكام خيار العدول وتحليلها ومناقشتها، ضمن دراسة تحليلية نقدية مقارنة لقوانين حماية المستهلك لكل من الجزائر، الإمارات، الكويت، مصر، وفرنسا. حيث سنتناول التزام المزوّد بحظر الشرط المضر بالمستهلك ونطاقه (المبحث الأول)، ثم نتطرق لممارسة المستهلك لخيار العدول عن العقد (المبحث الثاني).

1- المبحث الأول: نطاق التزام المزوّد بحظر الشرط المضر بالمستهلك

تعرف تشريعات حماية المستهلك حركة تشريعية متلاحقة بهدف مواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية التي يعرفها مجال الاستهلاك من جهة، وحماية المستهلك بشكل أفضل وأوسع من جهة أخرى. في سعي حثيث لتكريس مبدأ الحيطة الذي يترجم سياسة تشريعية وقائية، تهدف أساسا إلى مواجهة المخاطر أو حتى الأضرار عند وقوعها في خطوة استباقية لتلافيها أو التقليل منها. وقد أثمر ذاك الحرص التشريعي ضمان حماية أفضل للمستهلك وتكريسا أكبر لحقوقه، من خلال إلزام المزوّد بعدم إدراج أي شرط فيه إضرار به.

1.1- المطلب الأول: مفهوم حظر إدراج الشرط المضر بالمستهلك

حققت معظم قوانين حماية المستهلك الحديثة أو السابقة في تعديلاتها الأخيرة قفزة نوعية ملموسة في تكريس جوانب الحماية للمستهلك، يمكن أن نجملها في ثلاث نقاط أساسية وهي: تعزيز حقوق المستهلك، التوسع في التزامات المزوّد، تفعيل ضمانات وإجراءات قانونية أكثر ملائمة لحماية المستهلك وحقوقه.

ويعد إلزام المزوّد بالامتناع عن إدراج أي شرط مضر بالمستهلك السمة البارزة في قانون حماية المستهلك الاتحادي لدولة الإمارات الجديد رقم 15 الصادر نهاية عام 2020. ما يدفعنا لبيان طبيعة التزام المزود بحظر الشرط المضر بالمستهلك، وإبراز أوجه التمييز بينه وبين بعض المفاهيم المتداخلة معه، فضلا عن التطرق لحدود هذا الحظر وآثاره على عقد الاستهلاك بين المزوّد والمستهلك.

1.1.1- الفرع الأول: تعريف التزام المزوّد بحظر إدراج الشرط المضر بالمستهلك: يُقصد بحظر إدراج الشرط المضر بالمستهلك وفقا لنص المادة 21 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك، إلتزام المزوّد بالامتناع عن إدراج أي شرط عند التعاقد مع المستهلك، من شأنه الإضرار بهذا الأخير أو إعفاء المزوّد من أي التزام بحقه ورد في قانون حماية المستهلك. حيث يُحظر على المزوّد أن يدرج أي شرط مهما كان عند التعاقد مع المستهلك متى كان فيه إضرار به. ولا يختلف الحكم باعتقادنا سواء تم إدراج الشرط عند التعاقد أو بعده، ما دامت الغاية من المنع هي حماية المستهلك من أي تسلط أو استغلال عن حسن أو سوء نية من المزوّد. من جهة أخرى نشير إلى أن المنع لم يقتصر على إدراج الشرط المضر فحسب، بل تم التوسع فيه ليشمل البطلان المطلق لكل شرط يرد في العقد أو في الفاتورة (بعد العقد) أو غير ذلك، متى كان من شأن هذا الشرط إعفاء المزوّد من أي التزام من التزاماته الواردة في قانون حماية المستهلك. وهو ما يفسر برأينا عدم جواز الاتفاق على مخالفة هذا الالتزام (الحظر) لتعلقه بالنظام العام.

ويجدر بنا أن ننبّه إلى أن مفهوم الشرط المضر بالمستهلك يعتبر أوسع نطاقا من شرط الانتقاص من حقوق المستهلك أو التزامات المزود، التي تضمنتها بعض قوانين حماية المستهلك المقارنة محل الدراسة[1]، على اعتبار أن حظر الشرط المضر بالمستهلك يشمل مختلف صور الإضرار سواء كان انتقاصا أم تعديلا أو تغييرا. كما يعتبر أوسع نطاقا كذلك من الشروط التعسفية الوارد أحكامها في القوانين المدنية كما سنبينه لاحقا. من جانب آخر جدير بالإشارة إلى أن حظر الشرط المضر بالمستهلك ما هو في الحقيقة إلا تكريس لمبدأ الحيطة (The principle of precaution) في أخف درجاته أو مراحله[2]، باعتباره أحد أهم المبادئ القانونية الحديثة التي تبنتها كثير من التشريعات، على غرار قوانين البيئة، قوانين الصحة، وصولا لقوانين حماية المستهلك.

2.1.1- الفرع الثاني: تمييز الشرط المضر بالمستهلك عن الشروط التعسفية: قد يتداخل مفهوم الشرط المضر بالمستهلك مع مفهوم الشروط التعسفية في كثير من النقاط، إلا أنه ورغم التقارب والتشابه في بعض الجوانب، إلا أن الشرط المضر بالمستهلك يختلف عن معنى الشروط التعسفية من عدة أوجه لعل أبرزها:

- الشرط المضر يترتب عنه إلحاق ضرر بالمستهلك بغض النظر عن طبيعته ومصدره ومقداره. بينما الشرط التعسفي هو الشرط الذي يستأثر أحد طرفي العقد بفرضه تعسفاً على الطرف الآخر بسبب عدم المساواة بينهما، مما ينتج عنه اختلال ظاهر في التوازن العقدي بين حقوق والتزامات الأطراف.[3]

- الشروط التعسفية غالبا ما تقترن بعقود الإذعان، مما يترتب عنه جواز تدخل القاضي لتعديل هذه الشروط أو إعفاء الطرف المُذعَن منها وفقا لما تقتضيه قواعد العدالة[4]. بينما الشرط المضر بالمستهلك قد لا تكون له علاقة بصفة الإذعان في العقد ولا بالمركز القانوني للمتعاقدين، كما أن القاضي لا يملك سلطة تعديله وإنما يقضي ببطلانه.

- الشرط المضر بالمستهلك قد يرتبط بإعفاء المزوّد من أي من الالتزامات الملقاة على عاتقه والواردة بقانون حماية المستهلك من جهة، أو النيل من حقوق المستهلك بأي وجه أو تحميله إلتزامات لم يرد فيها نص أو تناقض حقوقه. بينما الشروط التعسفية قد يكون لها ارتباط بالاتفاق على الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية بوجه عام، وهو ما يترتب عنه بطلان كل اتفاق ومن تم كل شرط باعتباره تعسفيا بقوة القانون.[5]

---

[1] تنص المادة 21 من القانون الاتحادي رقم 15، في شأن حماية المستهلك، المؤرخ في 10 نوفمبر 2020، ج.ر، العدد 21، على أنه: "يقع باطلا كل شرط يرد في عقد أو فاتورة أو غير ذلك إذا كان من شأنه إعفاء المزوّد من أي من الالتزامات الواردة في هذا القانون". وهو ذات ما أكدت عليه المادة 4/14 من القانون الجزائري لحماية المستهلك لسنة 2009 المعدل، والمادة 3/242 من القانون الفرنسي لحماية المستهلك لسنة 1993 المعدل، والمادة 11 من القانون الكويتي لحماية المستهلك رقم 39 لسنة 2014، والمادة 28 من القانون المصري لحماية المستهلك لسنة 2018.

[2] Matthieu Paillet, Le principe de précaution Concept, applications et enjeux, Think tank européen Pour la Solidarité, Février 2012, France, p 8,9. Delphine Nakache, Marie-France Huot, Pertinence pour le consommateur de l'application du principe de précaution en sécurité alimentaire au Canada, Option consommateurs, Qc, Avril 2003, Montréal, p 70, 71.

[3] Cyril Briend, Le Contrat D'adhésion entre professionnels, Thèse de Doctorat, Faculté de droit Paris Descartes, 2015, p 122.

[4] تنص المادة 248 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي: "إذا تم العقد بطريق الإذعان وكان قد تضمن شروطا تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو يُعفي الطرف المذعن منها وفقا لما تقضي به العدالة، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك". المقابلة للمادة 110 مدني جزائري، والمادة 4/494 مدني فرنسي، والمادة 149 مدني مصري.

[5] Nathalie Rzepecki, Droit de la consommation et théorie générale du contrat, universitaires d'Aix-Marseille, 2002, France, p 128, 129. Gwendolyn Dejalle, Les clauses abusives dans les contrats de consommation : critères d'appréciation au regard de la jurisprudence européenne, Master en droit, à finalité spécialisée en mobilité interuniversitaire, 2019/2020, Faculté de Droit, de Science Politique et de Criminologie, Liège Université, p 27.

- حظر الشرط المضر بالمستهلك إنما يهدف بالأساس إلى حماية المستهلك من أي ضرر يلحق به تحت أي مسمى وبأي صفة، بينما حمايته من الشروط التعسفية يهدف بالأساس إلى تحقيق التوازن العقدي من حيث المركز القانوني لكل من المزود والمستهلك. ذلك أن الشروط التعسفية غالبا ما يمليها صاحب المركز الأقوى وهو المزود تحقيقا لمصلحة اقتصادية على حساب المستهلك.

- الشرط المضر بالمستهلك رتب عليه التشريع الإماراتي حكما ببطلانه، في حين أن الشروط التعسفية قد تخضع للسلطة التقديرية للقاضي للنظر في تقديرها، ومن تم تقدير الجزاء المناسب بإلغائها أو التخفيف منها. وفي الجملة يستهدف القاضي إعادة التوازن إلى العقد، إما بتخفيف التزامات المستهلك وتخفيف تلك الشروط، وإما زيادة التزامات المزود. وقد قضت في هذا الشأن محكمة استئناف باريس ببطلان الشرط الذي يضعه المزود بحرمان المستهلك من خيار العدول عن العقد متى استعمال السلعة أو تجربتها، واعتبار ذلك شرطا تعسفيا يتوجب بطلانه.[1]

2.1- المطلب الثاني: حدود حظر إدراج الشرط المضر بالمستهلك

لا شك أن فكرة إلزام المزوّد بحظر إدراج أي شرط مضر بالمستهلك تنسجم إلى حد كبير مع طبيعة قانون حماية المستهلك وخصوصية العلاقة الاستهلاكية ذات الصبغة التعاقدية بين المستهلك والمزوّد، الأمر الذي يبرّر برأينا التوجه نحو إقرار القانون الإماراتي لحماية المستهلك لهذا الالتزام في ذمة المزوّد. غير أن الأمر يحتاج باعتقادنا إلى بيان أساس هذا الالتزام وتحديد نطاقه وضوابطه، على اعتبار أن ذلك يشكل ضمانا على الأقل لتحقيق نوع من التوازن العقدي المطلوب ولو في حده الأدنى بين المستهلك والمزوّد، فضلا عن ضمان عدم المبالغة في جوانب الحماية للمستهلك على حساب مبدأ حرية ورضائية التعاقد.

1.2.1- الفرع الأول: أساس وطبيعة التزام المزود بحظر الشرط المضر بالمستهلك: يجد التزام المزود هذا أساسه حقيقة في دائرة الحماية القانونية التي يحملها ويكفلها قانون حماية المستهلك، ضمن تطبيق مبدأ الحيطة الذي يجد له مكانا وتواجدا واسعا في عقد الاستهلاك[2]. وبالتالي نستطيع القول أن أساس حظر الشرط المضر بالمستهلك إنما يتمثل في تكريس مبدا الحيطة في مجال الاستهلاك، من خلال ضمان حيز أكبر من الحماية لحقوق المستهلك، فضلا عن قطع الطريق أمام المزوّد للتفكير في أي وسيلة أو آلية لتغليب مصلحته والتخفيف أو الانقاص من التزاماته على حساب المستهلك، أو مجرد الإضرار بهذا الأخير ولو في ظل غياب أي مصلحة أو غاية أو إنقاص لأي التزام من التزاماته.

من جهة أخرى نؤكّد على أن مقتضى حظر أي شرط مضر بالمستهلك في عقد الاستهلاك بتقديرنا يستند كذلك إلى فكرة الحمائية المطلوبة للمستهلك باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية بينه وبين المزود، في حاجة للمنتوج، ليس لديه الخبرة في التعاقد، ليس فنيًا ولا معلومات لديه بشأن المنتوج، يتأثر بالإعلانات والترويج الموجه من قبل المزوّد وغيرها من العوامل والمسوّغات التي تبرر فعلا حاجته لإلزام المزوّد بحظر أي شرط يترتب عنه ضرر بالمستهلك في كافة صوره وتطبيقاته.

---

(1) Cour d'appel de Paris, Pôle 5 - Chambre 11, Arrêt du 12 octobre 2018. https://www.cours-appel.justice.fr. Mise à jour le : 25/12/2021.
(2) Delphine Nakache, Marie-France Huot, Op. cit. p 75.

أما بشأن طبيعة التزام المزود بحظر أي شرط مضر بالمستهلك، فلا شك باعتقادنا أنه التزام بتحقيق نتيجة، مفاده التزام المزود وجوبا بحظر إيراد أي شرط قد يضر بالمستهلك، أو من شأنه إعفاء المزود من أي من التزاماته الواردة في قانون حماية المستهلك. وهو ما يُستفاد من نص المادة 21 من قانون حماية المستهلك الاتحادي التي رتبت البطلان المطلق كجزاء قانوني لإخلال المزوّد به.

2.2.1- الفرع الثاني: نطاق التزام المزود بحظر الشرط المضر بالمستهلك: انطلاقا من نص المادة 21 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك يبدو واضحا أن التزام المزوّد يشمل الامتناع عن إدراج أي شرط يرد عند التعاقد مع المستهلك من شأنه الإضرار بالمستهلك، بمعنى وقت إبرام العقد. كما يشمل كل شرط يرد في العقد أو في الفاتورة أو غيرها. وفي كل الأحوال حظر أي شرط قد يؤدي إلى إعفاء المزوّد من التزاماته القانونية الواردة ضمن قانون حماية المستهلك ولو كان لاحقا لانعقاد العقد.

من جهة أخرى نشير إلى أن حظر الشرط المضر بالمستهلك إنما شُرع لحماية هذا الأخير من أي ضرر قد يلحقه بسبب عقد الاستهلاك، سواء كان عند التعاقد أو بعد التعاقد، وسواء كان منطويا على إنقاص التزامات المزوّد أو إعفاءه منه، ما دامت النتيجة والغاية واحدة وهي حماية المستهلك من أي شرط يُضر به. ولا نرى موجبا لإعفاء المزود إلا إذا كان مصدر الشرط المضر جهة غير المزود، كالجهات الحكومية أو المؤسسات ذات العلاقة.

بناء على ما تقدم ورغم ما يشكله في الحقيقة إيراد هذا الالتزام في ذمة المزوّد من تكريس حماية أفضل وأكبر للمستهلك، إلا أننا نسجل بعض الملاحظات بشأنه نوردها على النحو التالي:

1/ وُرُود حظر إدراج الشرط المضر بالمستهلك عند التعاقد مع المستهلك فقط. ما يدفعنا للتساؤل هل يمكن القول بأن الحظر لا يشمل الفترة اللاحقة لانعقاد العقد. على أساس أن النص جاء بصريح العبارة "عند التعاقد". وهو ما يفسر باعتقادنا رغبة التشريع في الاقتصار على هذا الحظر عند التعاقد فحسب، وإن كنا نرى عكس ذلك، إذ أن طبيعة عقد الاستهلاك تأبى ذلك وتقتضي أن يشمل الحظر كافة مراحل العقد، بما فيها المرحلة اللاحقة للعقد.

2/ الحكم ببطلان كل شرط يرد في العقد أو الفاتورة أو غيرها من شأنه إعفاء المزوّد من أي من الإلتزامات الواردة في قانون حماية المستهلك. وهنا يثور تساؤل آخر، هل يمكن القول بأن ذات الحكم ينطبق على حالة إدراج المزود لشرط بقصد التخفيف أو الإنقاص من تلك الالتزامات الملقاة على عاتقه أصلا في قانون حماية المستهلك. نعتقد أن الجواب سيكون بالنفي في ظل وجود الشطر الثاني من ذات المادة يقضي ببطلان وسقوط كل اتفاق يقضي بإعفاء المزوّد من أي من التزاماته القانونية، بل ونفس الجواب سيكون حال الاتفاق على مجرّد التخفيف من تلك الالتزامات وهو ما لم يورده نص المادة 21 من ذات القانون. ما يقتضي بتقديرنا تدارك هذا القصور وتوسيع دائرة الحظر لتشمل كافة الشروط التي يكون من شأنها تخفيف أو إعفاء المزوّد من أي من التزاماته أو تلك التي تُلحق ضررا بالمستهلك.

3/ أورد نص المادة 21 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك التزام المزوّد بحظر أي شرط من شأنه الإضرار بالمستهلك، ما يدفعنا للتساؤل عن حكم أي شرط يورده المزوّد يتضمن إنقاصا من حقوق المستهلك والتي قد لا يترتب عن المساس بها بالضرورة أي ضرر به، لاسيما إذا قدم المزود ضمانات أو بدائل قد تكون في صالح المستهلك ورضي بها.[1]

2- المبحث الثاني: خيار المستهلك في العدول عن العقد

يحظى رضا المتعاقد بأهمية استثنائية في عقود الاستهلاك لاسيما تلك التي تتم إلكترونيا عن بعد. الأمر الذي يقتضي دون شك ضرورة تعزيز جوانب حماية المستهلك عند إبرامه لعقد الاستهلاك الإلكتروني بنصوص قانونية صريحة وواضحة. ويعتبر خيار عدول المستهلك عن العقد أبرز أوجه الحماية التي كرّستها غالب التشريعات بضوابط وضمن حدود متفاوتة، أبرز معالم فكرة مراعاة التوازن بين مقتضيات العدالة التعاقدية بين المزوّد والمستهلك من جهة، والمبالغة في التوسع في جوانب حماية المستهلك من جهة أخرى. ما يدفعنا لبيان مفهوم خيار العدول عن العقد وأساسه القانوني، ثم التطرّق لحدود ممارسته وآثاره.

1.2- المطلب الأول: مفهوم خيار العدول عن العقد وأساسه

تبدو الحاجة ملحة والتبرير القانوني كافيا لإقرار خيار المستهلك في العدول عن العقد، رغم التعارض الواضح لهذا الخيار مع المبدأ الجوهري في التعاقد وهو مبدأ القوة الملزمة للعقد من جهة[2]، وإقرار حق المتعاقد في رؤية المعقود عليه من جهة أخرى[3]. لذلك حرصت غالب قوانين حماية المستهلك الحديثة بما فيها القانون الجزائري لحماية المستهلك وقمع الغش في تعديله لسنة 2018 على تمكين المستهلك من خيار ممارسة العدول عن العقد. ما يدفعنا لبيان مفهومه وطبيعته القانونية، وكذا أساسه القانوني على التوالي.

1.1.2- الفرع الأول: الطبيعة القانونية لخيار العدول عن العقد: لما كان الأصل أن انعقاد العقد صحيحا نافذا تترتب عنه القوة الملزمة، فلا يجوز لأحد نقضه أو تعديله إلا بإرادة المتعاقدين أو للأسباب التي يقررها القانون، طبقا لقاعدة العقد شريعة المتعاقدين[4]. فإن مراعاة سلامة إرادة المتعاقدين وصحة رضاهما لاسيما في العقود الإلكترونية التي تتم عن بعد، ضمانا للحق في التروي والتفكير والمراجعة عند إبرام هذا الصنف من العقود من خلال الاعتراف بخيار العدول عن العقد، يُعد أمرا مطلوبا واستثناء مبررا تقتضيه طبيعة العقد الاستهلاكي الذي يتم عن بعد.

---

[1] نرى أن نص المادة 21 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك يحتاج إلى إعادة صياغة بشكل أكثر شمولا ودقة تفاديا لذلك التقسيم أو التمييز الذي لا مبرر له لحالات حظر وبطلان الشرط المضر بالمستهلك، ونقترح إعادة صياغتها على النحو التالي: "يُحظر على المزود إدراج أي شرط عند التعاقد مع المستهلك من شأنه إنقاص أو إعفاء المزود من أي من التزاماته الواردة في هذا القانون، أو الإنقاص من حقوق المستهلك أو من شأنه الإضرار به. ويقع باطلا كل شرط بذلك يرد في العقد أو فاتورة أو غيرها".

[2] تنص المادة 106 من القانون المدني الجزائري على أن: "العقد شريعة للمتعاقدين، فلا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون". وأنظر المادة 267 معاملات مدنية إماراتي، والمادة 196 مدني كويتي، والمادة 147 مدني مصري.

[3] تنص المادة 226 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي: "يثبت خيار الرؤية في العقود التي تحتمل الفسخ لمن صدر له التصرف ولو لم يشترطه إذا لم يرَ المعقود عليه وكان معينا بالتعيين".

[4] وفقا لما نصت عليه المادة 267 معاملات مدنية إماراتي، والمادة 106 مدني جزائري، والمادة 196 مدني كويتي.

ويمكننا تعريف خيار العدول عن العقد بأنه خيار أتاحه التشريع للمستهلك في العدول والتراجع عن التعاقد بإرادته المنفردة قبل أو أثناء أو بعد إبرام العقد بشكل صحيح، دون تبرير أو بيان للأسباب ودون تحمل أي مقابل أو تكاليف ما عدى تلك المتعلقة برد المنتوج.

تتضح لنا من هذا التعريف الطبيعة القانونية لخيار العدول، وإن كانت غالب التشريعات وكثير من الفقه قد اصطلح عليه "الحق في العدول". فهو وبحسب رأي بعض الفقه لا يعتبر حقا بمعناه الحقيقي، ذلك أن الحق في نطاق المعاملات المدنية لا يكون إلا حقا شخصيا أو حقا عينيا. وخيار العدول في الحقيقة بتقديرنا ليتمسك به المستهلك لا يحتاج إلى تدخل مباشر أو غير مباشر من المزوّد ليسمح بالقول بأنه حق شخصي. كما لا يُخوّله أي سلطة على المنتج يمكن معه القول أن له حقا عينيا عليه. من جانب آخر ووفقا لرأي آخر لا يعد العدول رخصة أو مكنة للمستهلك شريعة المتعاقدين.[1]

2.1.2- الفرع الثاني: الأساس القانوني لخيار العدول عن العقد: سلامة المستهلك وحمايته من أي تبعات لإبرامه عقد الاستهلاك تقتضي ضرورة إبراز الأساس القانوني لخياره في العدول قصد التبرير لتمكين المستهلك منه تشريعيا، إذ يستند هذا الخيار باعتقادنا إلى ثلاث أسس تتمثل فيما يلي:[2]

1/ اختلال التوازن العقدي والتفاوت المعرفي بين المزوّد والمستهلك: تشكل حالة اللاتوازن العقدي التي تميز عقد الاستهلاك سمة بارزة له جعلت منه عقد إذعان بامتياز. الأمر الذي يفسر التوجه نحو تكريس حماية أفضل وأكبر للمستهلك، كان آخر فصولها لدى التشريع الجزائري وبعض التشريعات المقارنة إقرار خياره في العدول عن العقد. إذ لا شك أن تفاوت مستوى المعرفة والخبرة بين المزوّد والمستهلك، فضلا عن حدود الاستحواذ لكثير من جوانب العقد التي هي بيد المزوّد (الخبرة، المعرفة، الإعلان المضلل، الترويج الموجه، الإنفراد بأغلب بنود العقد... وغيرها)، علاوة على إفراطات إشباع الحاجيات غير المتناهية للمستهلك، كلها تشكل بتقديرنا عوامل مترابطة ساهمت في تعزيز الإخلال بمبدأ التساوي

---

[1] محمد حسين منصور، أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006 ، ص 155.

[2] اختلف بعض الفقه بشأن الأساس القانوني الذي استند إليه إقرار خيار المستهلك في العدول. ويمكن تلخيص مجمل آرائهم على النحو التالي:

1/ الرأي الأول: يرى بأن أساس هذا الخيار هو فكرة الشرط؛ واختلفوا بين كونه شرط التجربة، أم شرط العربون، أم شرط خيار الرؤية. أنظر: محمد سعيد جعفور، الخيارات العقدية في الفقه الإسلامي كمصدر للقانون الجزائري، دار هومه، الجزائر، 1998، ص 75،76. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الفكر العربي، القاهرة، 1997، ص 39. موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشورات زين الحقوقية، بيروت، 2011، ص 224.

Calais Auloy, Rapport de synthèse dans les contrats d'adhésion et la protection du consommateur, E.N.A.J, Paris, 1978, p 260.

2/ الرأي الثاني: أساس هذا الخيار هو فكرة العقد غير اللازم. أنظر: إبراهيم الدسوقي أبو الليل، العقد غير اللازم - دراسة مقارنة معمقة فى الشريعة الاسلامية والقوانين الوضعية، جامعة الكويت، الكويت، 1994، ص 144. عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك - دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، مطبعة القدس، ط2، مصر، 2008)، ص 775. محمد السعيد رشدي، الإنترنت والجوانب القانونية لنظم المعلومات، دار الكتب، الكويت، 1997، ص 185.

3/ الرأي الثالث: خيار العدول للمستهلك هو حق قرره القانون، رغم صعوبة تصنيفه كحق شخصي أو حق عيني. أنظر: سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2018، جامعة أمين لعقال، تمنراست، ص 18. معامير حسيبة، ضمانات عدم تعسف المستهلك في استعمال حقه في العدول عن العقد في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش، 2021، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 09، العدد 01، 2021، جامعة أحمد دراية، أدرار، ص 339.

بين المركز القانوني لكل من المزوّد والمستهلك، فضلا عن عدم التوازن بين التزاماتهما وحقوقهما. وهو ما يدفعنا جازمين للقول بأن هذا المشهد القانوني شكل أحد أبرز المسوغات القانونية والأسس البديهية لإقرار خيار المستهلك في العدول عن العقد.

2/ التكوين الممتد لعقد الاستهلاك: تتطلب عقود الاستهلاك لاسيما الإلكترونية منها بطبيعتها فترة زمنية أو مراحل من وقت إبرام العقد إلى وقت تنفيذه، وهو ما يجعل تكوين العقد على مراحل متعاقبة؛ مرحلة إبرام العقد، مرحلة التروي، مرحلة التأكيد والتنفيذ. وبناء على ذلك إن كان هذا الأساس ملائما لطبيعة عقد الاستهلاك وخصوصيته، إلا أنه وبحسب البعض يصعب التسليم بنتائجه بشكل مطلق، ذلك أن العدول إما أن يكون قبل تنفيذ العقد، وإما أن يكون بعد تمام تنفيذ العقد، فإن كان بعد تنفيذ الطرفين المستهلك والمزوّد لالتزاماتهما، فإن ذلك يعد غير مقبول وخرقا للطبيعة الملزمة للعقد[1]. غير أننا نعتقد أنه وبخلاف الرأي السابق أن الطبيعة المرحلية لتكوين عقد الاستهلاك وخصوصيته تؤكد بنظرنا تمسك المستهلك بخياره في العدول وفق شروطه وأحكامه. وإلا فأين وجه الحماية وميزة الخصوصية إذا تم حصر ممارسة خياره في العدول قبل تنفيذ العقد. وما الفرق إذن بينه وبين باقي العقود الأخرى.

3/ مقتضيات العدالة وحسن النية في التعاقد: التفاوت المعرفي والاقتصادي بين كل من المزوّد والمستهلك تقتضي قواعد العدالة دون شك تقليصه إن لم نقل إلغاؤه، وتمكين المستهلك من مساحات قانونية وخيارات تخفّف وطأة ذاك التفاوت. كما أن تكريس مبدأ حسن النية في عقد الاستهلاك باعتباره وسيلة أساسية لتحقيق العدالة التعاقدية المطلوبة في كافة العقود بكل أطيافها[2]، وهو ما حرصت غالب التشريعات على تأكيده[3]، كلها مؤشرات وأسس تُعزّز قولنا بأن الاعتراف للمستهلك بخياره في العدول عن العقد يشكل فعلا وجها آخر لحماية المستهلك وحفظ حقوقه. إذ لا شك أن أدنى مستوى من التحليل القانوني والمنطقي لعلاقة المستهلك بالمزوّد يؤكد باعتقادنا النتيجة التي تقرر من أجلها خيار المستهلك في العدول، والتي مفادها أننا أمام متعاقدين في كامل أهليتهما القانونية وسلامة إرادتهما من أي عيب من عيوب الإرادة، فضلا عن علم المستهلك بالسلعة أو الخدمة علما كافيا نافيا وتأكيده على المضي في إبرام العقد[4]. ما يعني أن المستهلك ليس أمامه من مبرّر إلا التمسك بفكرة تحقيق العدالة، تخوّله ممارسة خياره في العدول عن العقد بسبب

---

[1] ناصر خليل جلال، الأساس القانوني لعدول المستهلك عن العقود المبرمة إلكترونيا عن بعد، مجلة الحقوق، 2012، المجلد 09، العدد 01، جامعة البحرين، ص 355. عبد المجيد خلف العنزي، خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي - دراسة مقارنة، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، العدد 22، يونيو 2018، الكويت، ص 116.

[2] Jacques Ghestin, Grégoire Loiseau, Yves-Marie Serinet, Traité de droit civil, La formation du contrat, LGDJ, 2013, 4 éd, Paris, p 162. Didier Lluelles, La bonne foi dans l'exécution des contrats et la problématique des sanctions, La revue du barreau canadien, Vol. 83, 2004, canada, p 188,189.

[3] تنص المادة 18 من القانون رقم 18-05 لسنة 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية: "بعد إبرام العقد الإلكتروني يصبح المورد الإلكتروني مسؤولا بقوة القانون أمام المستهلك الإلكتروني عن حسن تنفيذ الالتزامات المترتبة عن هذا العقد".

كما تنص المادة 107 من القانون المدني الجزائري على أنه: "يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية". المقابلة للمادة 246 معاملات مدنية إماراتي، والمادة 197 مدني كويتي، والمادة 148 مدني مصري، والمادة 1104 مدني فرنسي.

[4] قد لا نتفق مع من يرى أن عدم علم المستهلك علما كافيا بالمبيع هو سبب وأساس إقرار خياره في العدول، على اعتبار أن خيار العدول ما هو إلا بديل عن شرط العلم بالمبيع حسب قول بعضهم. أنظر: نسرين محاسنة، حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني - دراسة في ضوء قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري مقارنة بالتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، العدد 24، ديسمبر 2018، الكويت، ص 196.

Christo Erasmus, Consumer protection in international electronic contracts, Consumer protection in international electronic contracts, North-West University, UK, November 2011, p 46.

مركزه القانوني وانعدام خبرته ومحدودية خياراته، في مقابل محترف ذو مركز قانوني أقوى وأفضل بحكم كفاءته الفنية وخبرته المهنية وتعامله مع عدد غير محدود من المستهلكين.

2.2- المطلب الثاني: حدود و آثار ممارسة المستهلك لخيار العدول

حاولت التشريعات تهذيب استعمال المستهلك لخياره في العدول في محاولة لكبح رغباته واستخداماته لهذا الخيار، والتي قد تبلغ حدّ المبالغة أو قُل حد التعسف، وذلك من خلال وضع عدد من الشروط والضوابط لاستعماله (الفرع الأول). الأمر الذي ستترتب عنه دون شك تداعيات وآثار قانونية مختلفة بالنسبة للمستهلك والمزوّد (الفرع الثاني).

1.2.2- الفرع الأول: حدود استعمال خيار العدول عن العقد: رغم إقرار غالب التشريعات بخيار العدول للمستهلك عن العقد تعزيزا لمركزه التعاقدي وتكريسا لحمايته ومراعاة لطبيعة العقد وخصوصيته، إلا أنها قيّدت من حدود استعماله لهذا الخيار فجعلته منوطا بتوافر عددٍ من الشروط والضوابط، تتعلق بالنطاق الزمني، والنطاق الشخصي، والنطاق الموضوعي.

1/ النطاق الزمني لممارسة خيار العدول: حدّد التوجيه الأوروبي باعتباره من أوائل التشريعات التي بادرت إلى إقرار خيار المستهلك في العدول مهلة ممارسته خلال (14) يوما تحسب من تاريخ تسليم السلعة إلى المستهلك، أو تحسب من تاريخ إبرام العقد بالنسبة للخدمات[1]. وقد تبنّت نفس المدّة عديد التشريعات على غرار القانون الفرنسي لحماية المستهلك في مادته L.221-18، والقانون الكويتي لحماية المستهلك بموجب المادة 10 منه، والقانون المصري لحماية المستهلك في المادة 40. في حين كان موقف التشريع الجزائري غامضا وغير واضح بشأن مدة العدول عن العقد، حيث لم يفصح عن المدة صراحة، مكتفيا بإحالة ذلك على التنظيم الذي لم يصدر لحد الآن. غير أنه وبالرجوع إلى بعض القوانين ذات الصلة يمكننا تحديد المدة المطلوبة للعدول عن التعاقد في التشريع الجزائري. ففي القانون الخاص بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي، نصت المادة 14 على أن مدة العدول عن اقتناء السلعة هي (7) أيام من يوم انعقاد العقد، دون أن يرد أي نص خاص بالخدمات، على اعتبار أن القانون خاص بالقرض الاستهلاكي الذي يتعلق حصرا ببيع السلعة طبقا للمادة 2/02 من ذات القانون، مما يُستبعد معه تطبيق المدة المذكورة على الخدمة. أما بالرجوع إلى قانون التجارة الإلكترونية فلم يرد فيه أي نص يفيد بتحديد مدة للعدول عن التعاقد.[2]

---

[1] Voir L'article 09/1 du DIRECTIVE 2011/83/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

[2] خلافا لما ذهب إليه البعض أن مدة العدول عن العقد في العقود الإلكترونية هي أربعة (4) أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج طبقا للمادة 22 من القانون المذكور، وهو تفسير غير صحيح باعتقادنا ومجانب للصواب. ذلك أن المادة 22 تتعلق بحالة عدم احترام المورد الإلكتروني لآجال التسليم، إذ يمكن للمستهلك الإلكتروني عند إخلال المورد بالتزامه بالتسليم في الآجال المتفق عليها، من إعادة إرسال المنتوج على حالته في أجل أربعة أيام، مع التزامه ببيان سبب رفضه له وفقا لما نصت عليه المادة 2/23 من ذات القانون. وهو ما يُناقض صراحة الإقرار بخيار المستهلك في العدول دون أي تبرير أو بيان سبب عدوله طبقا للمادة 19 من قانون حماية المستهلك.

أنظر: ربيع زهية، حماية خيار العدول للمستهلك في العقود الإلكترونية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 01، يونيو 2021، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، ص 1434. أوشن حنان، صهيب ياسر محمد شاهين، العدول بين الضمانة وقواعد حماية المستهلك الإلكتروني - دراسة مقارنة، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 03، العدد 04، ديسمبر 2020، جامعة الجيلالي بونعامة، ص 159.

جدير بالإشارة أن تمكين المستهلك من مدة معقولة (14) يوما للعدول عن التعاقد، غير مشروط بإبدائه أي مبررٍ أو سببٍ لعدوله، باعتباره خيارا أملته قواعد العدالة وضمان التوازن العقدي بين المتعاقدين كما أشرنا سابقا. فضلا عن اعتباره حقًا متعلقًا بالنظام العام، ما يعني عدم جواز الاتفاق على إسقاط حق المستهلك في المدة المحدّدة قانونًا أو الإنقاص منها بخلاف تمديدها[1]. من جهة أخرى فإن استعمال المستهلك لخياره في العدول خلال المدة المحددة يشمل في الأصل جميع المنتجات ما لم يورد نص يحدد مددًا أخرى.[2]

2/ النطاق الشخصي لممارسة خيار العدول: يربط عقد الاستهلاك بين طرفين وهما المستهلك والمزوّد، ولما كان خيار العدول قد تم الاعتراف به للمستهلك في مواجهة المزوّد، فإنه يمكننا القول أن استعمال هذا الخيار قاصر على المستهلك في مواجهة المزود وفقا لمفهومهما القانوني في العقد على النحو التالي:

أ) استعمال خيار العدول من المستهلك: المستهلك هو كل شخص طبيعي أو معنوي يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل، إشباعا لحاجته أو حاجة غيره غير المهنية وغير التجارية أو يجري التعامل أو التعاقد مع المزود بشأنها. فالمستهلك غرضه الانتفاع أو تلبية احتياجاته الشخصية أو احتياجات غيره بعيدا عن تحقيق الربح أو تطوير مهنته. وعلى هذا الأساس لا يستفيد من خيار العدول التاجر أو المهني الذي يقتني منتوجا لغرض تجارته أو مهنته.

وما ينبغي التنبيه إليه في هذا الصدد أن غالب التشريعات تجاهلت مسألة تمسك الغير ممن له مصلحة بالعدول عن العقد خلال المدة المحددة حال عدم قدرة المستهلك أو وفاته. مسألة لم نجد لها إشارة أو جوابا لا من قريب ولا من بعيد في قوانين حماية المستهلك المقارنة، ولا في كتابات الفقه والباحثين المختصين - في حدود بحثنا واطلاعنا - ما يتصور معه أن استعمال خيار العدول قاصر حصرا على المستهلك. لكن باعتقادنا وفقا لما هو مقرر أن ما لم يرد فيه نص خاص يرجع فيه إلى القواعد العامة، وهو ما يسمح لنا بالقول في هذا الشأن أنه لا مانع من انتقال التمسك بخيار العدول عن العقد إلى الورثة عند وفاة المستهلك المورث خلال المدة المقررة للعدول، أو إلى الخلف الخاص متى تعلق الأمر بشيء انتقل إليهم خلال مدة العدول المحددة. وهذا بتقديرنا ما يتناسب مع ما قرّرته النصوص القانونية في هذا الشأن[3]. إذ متى تعلق العقد باعتبارات مالية، فإن وفاة المستهلك تتيح لورثته العدول عن العقد باعتبار أن الأمر يتعلق بمال انتقل إليهم يخولهم ذات الحق، لاسيما وأن عدول المستهلك لا يقتضي تبريرا ولا إبداء أسباب ذلك. وهو ما يجعل بتقديرنا حق الورثة في ممارسة خيار العدول أوكد.

---

[1] طبقا لما ورد في المادة 11 من القانون الكويتي لحماية المستهلك، والمادة L.1217-20 من القانون الفرنسي لحماية المستهلك.

[2] أنظر على سبيل المثال: نص المادة 1/10 من القانون الكويتي لحماية المستهلك، والمادة 25 من اللائحة التنفيذية لسنة 2015 بشأن القانون الكويتي لحماية المستهلك، وكذا المادة L221-28 من القانون الفرنسي لحماية المستهلك.

[3] أنظر المواد 108 و109 و113 مدني جزائري، المقابلة للمواد 250 و251 و252 معاملات مدنية إماراتي، والمادتين 201 و202 مدني كويتي، والمادتين 145 و146 مدني مصري. تنص المادة 108 مدني جزائري: "ينصرف العقد إلى المتعاقدين والخلف العام مالم يتبين من طبيعة التعامل أو من نص القانون أن هذا الأثر لا ينصرف إلى الخلف العام، كل ذلك مع مراعاة القواعد المتعلقة بالميراث". وتنص المادة 113 من ذات القانون: "لا يرتب العقد التزاما في ذمة الغير، ولكن يجوز أن يكسبه حقا".

ب) استعمال خيار العدول في مواجهة المزود: يُعد المزود الطرف الثاني في عقد الاستهلاك وهو كل شخص طبيعي أو معنوي[1] يتدخل في عملية عرض المنتجات (السلع والخدمات) للاستهلاك من خلال الإنتاج أو البيع أو الاستيراد أو التخزين أو النقل أو التوزيع أو العرض. وتأسيسا على هذا المفهوم لا يحق للمستهلك التمسك بخياره في العدول متى أبرم عقدا لاقتناء سلعة أو خدمة من شخص عادي لا يحترف تجارة أو مهنة تتعلق بتلك السلعة أو الخدمة. فإعلان الأشخاص إلكترونيا عن بيع مقتنيات أو أغراض جديدة كانت أم مستعملة، لا يخوّل المستهلك التمسك بخياره في العدول عند اقتنائها.

3/ النطاق الموضوعي لممارسة خيار العدول: الاعتراف للمستهلك بخيار العدول قد أملته طبيعة العقد وخصوصيته، وما تبعه من تفاوت المركز القانوني لطرفيه كما أشرنا إلى ذلك في المطلب السابق، ما يمكننا معه القول وخلافا لرأي بعض الفقه[2]، أن ممارسة هذا الخيار متاح في الأصل للمستهلك في عقود الاستهلاك التقليدية والإلكترونية التي تتم حضوريا أو عن بعد على حد سواء، وهو ما تبنّاه القانون الجزائري والكويتي ضمن المفهوم الموسع لخيار العدول. على خلاف غالب التشريعات التي قصرته حصرا على عقود الاستهلاك التي تتم عن بعد[3]. ذلك أن العدول عن العقد ليس مرتبطا بعيب من عيوب الإرادة، وإنما كما يرى بعض الفقه ونحن نؤيده أنه مرتبط بعيب التسرّع وعدم التمهّل بفعل تأثير الدعاية القائمة على الخبرة وتعدد وسائلها.[4]

من جهة أخرى يجدر التنويه إلى أن خيار المستهلك في العدول عن العقد ليس مطلقا، وإنما مقيّد بضوابط وشروط كشفت عنها غالب التشريعات ولو بصورة متفاوتة. وقبل الإشارة على وجه الإيجاز لبعض الحالات المستثناة من ممارسة خيار العدول، نشير إلى أنه ابتداء لا يتقرّر باعتقادنا تمكين المستهلك من التمسك بخيار العدول عند استحالة إعادة المنتج إلى المزود بحالته التي كان عليها عند الاقتناء بسبب تلفه أو تضرّره، على اعتبار أن يد المستهلك يد ضمان على ذاك المنتج[5]، كما في حالة هلاكه أو اختلاطه بعد التسليم مع مواد أخرى يستحيل فصله عنها. وكذلك إذا كانت السلع قد تم تصنيعها أو تأمينها بناء على طلب بمواصفات واشتراطات خاصة من المستهلك. كما لا يمكنه ممارسة هذا الخيار عند ثبوت عدم قدرة المزود على تصريف تلك المنتجات في حال إرجاعها إليه[6]، كما هو حال بعض المنتجات التي يتم نزع غلافها أو علامة الجودة أو الضمان منها، أو بسبب طبيعتها كبعض أصناف الملابس أو المواد التجميلية لأسباب صحية.

---

[1] جدير بالإشارة أن غالب التشريعات على غرار التشريع الجزائري والفرنسي والمصري والكويتي مثلا يوسعون من مفهوم المزود باعتباره شخصا طبيعيا أو اعتباريا، على خلاف القانون الإماراتي لحماية المستهلك الذي ضيق من مفهوم المزود حيث حصره في الشخص الاعتباري فقط، طبقا للمادة الأولى. وهذا باعتقادنا انتقاص من الحماية المطلوب تكريسها للمستهلك وتتطلع إليها مختلف التشريعات.

[2] نسرين محاسنة، المرجع السابق، ص 205. محمد يونس، حق المستهلك في العدول عن العقد، أكاديمية شرطة دبي، 2016، الإمارات العربية المتحدة، ص 22. معامير حسيبة، ضمانات عدم تعسف المستهلك في استعمال حقه في العدول عن العقد في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 09، العدد 01، 2021، جامعة أحمد دراية، أدرار، ص 346.

[3] أنظر على سبيل المثال المادة 1/09 من التوجيه الأوروبي رقم 83/2011 بشأن حقوق المستهلك لسنة 2011. والمادة L.121-20 من القانون الفرنسي لحماية المستهلك، والمادة 40 من القانون المصري لحماية المستهلك.

[4] عدنان إبراهيم سرحان، تقييم النصوص الناظمة لحق المستهلك في الرجوع عن العقد في قانون حماية المستهلك الكويتي - دراسة مقارنة، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، العدد 21، مارس 2018، الكويت، ص 211. أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني - دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، ص 221.

[5] عدنان إبراهيم سرحان، المرجع السابق، ص 231.

[6] مصطفى أحمد أبو عمرو، التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2016، ص 169.

فضلا عن عدم تمتع المستهلك بهذا الخيار عند تقلبات السوق المالية وعدم استقرار الأسعار لأسباب طارئة وغير متوقعة خارجة عن إرادة المزود.[1]

إضافة إلى هذه الحالات العامة التي ذكرناها، هناك حالات خاصة أخرى يسقط فيها حق المستهلك في استعمال هذا الخيار نصت عليها غالب تشريعات الاستهلاك المقارنة[2] لعل أبرزها:

- المنتجات سريعة التلف أو الهلاك بسبب عدم صلاحيتها لاحقا.

- عقود توريد الخدمات التي استفاد منها المستهلك فور إبرام العقد، بسبب إمكانية نسخه لهذه الخدمات الإلكترونية، مما يجعل ردها والعدول عن العقد بدون أي فائدة للمزود.

- العقود الواردة على التسجيلات السمعية والبصرية وبرامج الحاسب الآلي، متى تم إزالة أغلفتها أو شريط ضمانها أو حمايتها.

- العقود الواردة على الصحف والمجلات والدوريات لرمزية أسعارها وحدودية مدة الاستفادة منها.

جدير بالإشارة في ختام تفصيل هذه المسألة أن خيار المستهلك في العدول عن العقد يختلف جذريا عن حقه في الردّ أو الاستبدال، بسبب العيب أو الخلل أو عدم المطابقة. ذلك أن العدول كما رأينا فضلا عن طبيعته والأسس التي يقوم عليها وشروطه وضوابطه، فإنه لا يحتاج إلى تبرير من المستهلك أو بيان أسباب عدوله. على خلاف حقه في رد المنتوج أو استبداله، إنما هو مشروط بتوافر علة العيب أو الخلل أو عدم مطابقة المنتوج.

وقد أكدّت محكمة النقض الفرنسية في قرار مثير وحديث جدا لها على حق سيدة في العدول عن العقد دون أن تكون ملزمة بتقديم جميع أسباب قرارها في خطاب العدول، "حيث أن محكمة الاستئناف قد وجهت اللوم إلى السيدة (ف) لعدم تحديدها في خطاب العدول الصعوبات المادية التي تبرّر قرارها. وأنه بحكمها هذا تكون قد خالفت محكمة الاستئناف نص المادة 1184 من القانون المدني في هذا المجال".[3]

---

[1] L'article L.224-3 du la loi n° 93-949 du 26 juillet 1993 relative au code de la consommation modifié et déterminé par le décret n° 2001-741 du 23 août 2001, et modifié par la loi n° 2009-526 du 12 mai 2009, JORF n° 171, 27 juillet 1993.

وأنظر نص المادة 2/18 من القانون الجزائري المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[2] Voir L'article 09/1 du directive 2011/83/UE du parlement européen et du conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. L'article L.221-28 du code Français de la consommation.

وأنظر المادة 10 من القانون الكويتي لحماية المستهلك، المقابلة للمادة 41 من القانون المصري لحماية المستهلك. في حين أحالت المادة 4/19 من القانون الجزائري لحماية المستهلك على التنظيم بشأن شروط استخدام خيار العدول وقائمة المنتوجات التي لا يشملها. مع الإشارة إلى عدم صدور التنظيم إلى حينه.

[3] "Alors que le contractant qui résilie un contrat n'est pas tenu de fournir tous les motifs de sa décision dans la lettre de résiliation ; qu'en l'espèce, le tribunal d'instance a reproché à Mme [V] de ne pas avoir précisé dans sa lettre de résiliation les difficultés matérielles justifiant sa décision ; qu'en statuant ainsi alors que dans une lettre ultérieure du 31 juillet 2017, elle a précisé les griefs invoqués contre la société Lomberget justifiant sa résiliation, la cour d'appel a violé l'article 1184 du code civil, dans sa rédaction applicable en l'espèce".
Voir : Cass. 1re Civ: 09/03/2022, Arrêt n° 200 FS-B, Pourvoi n° G 21-10.487, http://www.courdecassation.fr. Mise à jour le : 10/03/2022.

ولعل ما أثار انتباهنا كذلك في هذا القرار الفريد والمتميز في بابه، ما يتعلق بتحديد وصف السيدة (ف-7)، ذلك أن هذه الأخيرة في مرافعتها أمام محكمة النقض، تمسكj بوصفها كمستهلك باعتبارها شخص طبيعي يتصرف لأغراض لا تدخل في نطاق أعماله التجارية أو الصناعية أو الحرفية أو الحرة أو نشاط زراعي، على أساس أن هذا هو الحال بالنسبة للباحث عن عمل الذي يبرم عقد تدريب مهني. وهو ما ذهبت إلى عكسه ونقيضه محكمة الاستئناف في قضية الحال، حيث اعتبرت أن السيدة (ف)، المسجلة لدى Pôle emploi كباحثة عن عمل، لا يمكن تصنيفها كمستهلك لأنها تصرفت في سياق مهني من

2.2.2- الفرع الثاني: آثار استعمال المستهلك لخيار العدول عن العقد: العدول عن العقد خيار منحه القانون للمستهلك يتمسك به دون حاجة لإبداء أي سبب أو مبرر، وفي أي مرحلة من مراحل التعاقد سواء قبل انعقاد العقد أو بعده، شريطة أن يتم استخدامه ضمن شروطه وضوابطه كمراعاة المدة القانونية للعدول، والمنتجات التي يجوز العدول عنها والإجراءات المطلوب اتباعها وغيرها. ومهما يكم من أمر فإن استعمال المستهلك لخيار العدول تترتب عنه تداعيات وآثار متباينة بالنسبة لطرفي العقد.

1/ آثار العدول بالنسبة للمستهلك: الاعتراف بممارسة خيار العدول للمستهلك دون المزود، ليس لاعتبار عقد الاستهلاك عقدًا غير لازم له كما يراه جانب من الفقه[1]، وإنما نظرا لمقتضيات العدالة التعاقدية وخصوصية العقد كما أسلفنا بيانه في المبحث الأول. ومن تم يبدو طبيعيا أن غالب آثار العدول ستكون لصالح المستهلك، تكريسا لمبدأ الحماية الذي كفلته له غالب قوانين الاستهلاك المقارنة، من خلال إعادة المتعاقدين إلى حالتهما قبل التعاقد.

إذا كان إعادة المتعاقدين إلى حالتهما السابقة قبل إبرام العقد الأثر الأبرز والأساسي للعدول والذي تتفرع عنه بدوره آثارا جانبية أخرى، فإنه لا يُثير إشكالا متى تمسك المستهلك بخيار العدول قبل تنفيذ كلا الطرفين لإلتزاماتهما الناشئة عن العقد. ذلك أن المستهلك لم يدفع المقابل بعد، كما أن المزود هو الآخر لم يسلم المنتوج سلعة كانت أم خدمة. إذ في هذه الحالة لا أثر لاستخدام خيار العدول بأي وجه على اعتبار أن العقد لم ينعقد ومن تم كأن لم يكن.

غير أن تنفيذ عقد الاستهلاك أو مجرّد الشروع في تنفيذه من قبل أحد المتعاقدين، يجعل للعدول عنه تداعيات بالنسبة للمستهلك نوجزها فيما يلي:

* **الالتزام بإعلام المزود:** يلتزم المستهلك حال رغبته في العدول عن العقد بإعلام المزود بذلك خلال الآجال القانونية المقررة، بموجب رسالة إلكترونية معلن عنها في العقد أو بأي وسيلة قانونية معتمدة أو متفق عليها[2]. وهذا لا شك التزام

خلال الاشتراك في عقد تدريب مهني. ما دفع محكمة النقض إلى قبول طعن السيدة (ف) ونقض حكم محكمة الاستئناف بقولها: "ومع ذلك من خلال إبرام هذا العقد لم تمارس السيدة (ف) أي نشاط تجاري أو صناعي أو حرفي أو حرّ أو زراعي، وبذلك فإن محكمة الاستئناف قد انتهكت بالتالي المادة التمهيدية لقانون حماية المستهلك بتطبيق خاطئ والمادة L218-2 من القانون المذكور برفض تطبيقها".

[1] يرى جانب من الفقه أن أساس تمكين المستهلك من خيار العدول عن العقد هو فكرة العقد غير اللازم، وهو ما يبدو باعتقادنا تأسيسا في غير محله نظرا لعدة اعتبارات؛ فالعقد غير اللازم لم تتعرّض له كافة القوانين المدنية، وإنما المتأثرة منها بالفقه الإسلامي كالقانون الأردني (المادة 1/176) والإماراتي (المادة 218). من جهة أخرى العقد غير اللازم وهو عقد صحيح نافذ تقرر فسخه من قبل أحد عاقديه دون تراض أو تقاض لوجود شرط بذلك، أو كانت طبيعة العقد تجعله غير لازم لأحدهما. وهو ما لا نعتقد تحققه في عقد الاستهلاك. فعقد الاستهلاك عقد ملزم لجانبين يقتضي تنفيذ طرفيه لكافة التزاماتهما طبقا لمبدأ القوة الملزمة للعقد، وليس لأحدهما الانفراد بفسخه من دون سبب ما دام الطرف الثاني قد نفذ إلتزامه. كما أن الخيارات التي تشوب لزوم العقد وهي خيار الشرط، الرؤية، التعيين والعيب لا نعتقد انطباقها على خيار العدول، لأن الأمر غير مرتبط بشرط وضعه المتعاقدان أو أحدهما ولا بخيار الرؤية لأنه مقرر في عقد البيع وفقا للقواعد العامة، ولا بشرط التعيين لطبيعة العقد ومحله، ولا بشرط العيب لأن حق العدول مقرر دون حاجة لإبداء سبب أو مبرر كما بيناه.

أنظر في الفقه الذي أشرنا إليه: عبد المجيد خلف العنزي، المرجع السابق، ص: 117، 118، 133. عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 775. محمد السعيد رشدي، المرجع السابق، ص 185 وما بعدها.

[2] سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 2018، المجلد 07، العدد 02، جامعة أمين لعقال، تمنراست، ص 24. معامير حسيبة، المرجع السابق، ص 350.

مؤكد في ذمته تحقيقا لعلم المزود بذلك فيتهيأ لتبعات ذلك العدول، وفقا لما نص عليه القانون الفرنسي لحماية المستهلك[1]. في حين غفلت عن إيراده معظم قوانين حماية المستهلك العربية.

* **الالتزام برد المنتوج:** يشكل الالتزام برد المنتج أحد مخرجات العدول عن العقد، لذلك فإن استعمال المستهلك لخيار العدول يقتضي دون شك تحمله الالتزام برد السلعة أو التنازل عن الخدمة حال عدم الانتفاع بها[2]، أو أن الانتفاع بها لا يؤثر بضرر على المزود فينقص من ذمته المالية. وفي هذه الأحوال يتعيّن رد المنتوج على حالته التي كان عليها وقت إبرام العقد طبقا لما نصّت عليه غالب التشريعات المقارنة[3]، مع تحمل المستهلك مسؤولية انخفاض قيمة السلعة الناجمة عن العمليات المرتبطة بتلك السلع، ما عدى الضرورية منها بحسب طبيعتها وخصائصها وتشغيلها السليم، شريطة أن يكون المزود قد أبلغ المستهلك بخياره في العدول[4].

* **الالتزام بتحمل تكاليف العدول:** رغم أن خيار العدول ليس مقترنا بمبرر أو إبداء أي أسباب، إلا أن المستهلك مراعاة لمقتضيات العدالة التعاقدية ملزم بتحمل نفقات إعادة المنتوج وفقا لما نصت عليه غالب قوانين حماية المستهلك المقارنة[5]. ما يعني إلزام المستهلك بمصاريف تسليم السلع أو إرسالها إلى المزود، والمقابل المالي للخدمات التي استوفاها فعلا.

2/ آثار العدول بالنسبة للمزود: يلتزم المزود بردّ جميع المبالغ إلى المستهلك التي قبضها منه بموجب العقد في أقرب وقت ممكن وفي غضون 30 يوما على الأكثر من اليوم الذي يتلقى فيه المزود إخطارا من المستهلك برغبته في العدول[6]. على أن يلتزم المزود بإعادة المبالغ بنفس الطريقة التي تلقاها من المستهلك. مع التزامه بعدم إجبار المستهلك بقبول قسيمات الشراء بدلا عن النقد[7] ولو بمزايا ربحية يستفيد منها هذا الأخير، ما لم يوجد اتفاق صريح بخلاف ذلك.

---

(1) L'article 221-21 du Code Français de la consommation. Dernière modification: 16/04/2021. Edition: 16/04/2021.

(2) Lionel Bochurberg, Internet et commerce électronique, Delmas, 2001, 2eme éd, Paris, p 118.

قاسم محمد حسن، التعاقد عن بعد - دراسة تحليلية في التجربة الفرنسية مع الإشارة لقواعد القانون الأوروبي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 70.

(3) L'article 221-23 du Code Français de la consommation.

وأنظر المادة 10 من القانون الكويتي لحماية المستهلك والمادة 25 من لائحته التنفيذية، وكذلك المادة 2/40 من القانون المصري لحماية المستهلك.

(4) L'article 221-23/3 du Code Français de la consommation: «La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L.221-5».

(5) L'article 221-18 du Français Code de la consommation.

وأنظر المادة 10 من القانون الكويتي لحماية المستهلك، والمادة 2/40 من القانون المصري لحماية المستهلك.

(6) L'article 222-15 du Français Code de la consommation.

وأنظر نص المادة 3/40 من القانون المصري لحماية المستهلك.

(7) European commission, DG Justice guidance document concerning Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council. June 2014.

L'article 121-10 du Code Français de la consommation.

نعيمة ختو، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، العدد 18، 2017، مركز المنارة للدراسات والأبحاث، الرباط، ص 86.

جدير بالإشارة أن التزام المزوّد برد جميع المبالغ المستحقة للمستهلك يعتبر التزاما بتحقيق نتيجة ضمن آجاله القانونية، مما يوجب مسؤوليته عن أي ضرر يلحق بالمستهلك، بسبب تماطله أو امتناعه عن دفع تلك المستحقات. وهو ما يتطلّب بتقديرنا تدخلا عاجل من قبل قوانين حماية المستهلك لوضع ضمانات قانونية كافية وجزاءات قانونية ملائمة حال إخلال المزود بالتزامه هذا.

خاتمة:

توج الاهتمام التشريعي المتزايد بحماية المستهلك بتعزيز جوانب تلك الحماية، تمخّض عنه بطلان وإسقاط أي شرط أو اتفاقات مضرة بالمستهلك أو مهدرة لحقوقه، إضافة إلى التأكيد على تمكينه من خيار الرجوع عن التعاقد دون حاجة لإبداء مبررات أو تحمل نفقات إضافية. وقد تناول هذا البحث هذين الوجهين البارزين من أوجه الحماية ضمن مقاربة قانونية بين مبدأ حتمية قواعد العدالة وخصوصية عقد الاستهلاك، وبين مبالغة في الحماية لا تستند إلى اعتبارات قانونية كافية.

ولايزال المركز القانوني للمستهلك في حاجة إلى مزيد من الضمانات والآليات القانونية تكريسا لحماية أكبر، في ظل التطورات المتسارعة التي تعرفها عقود الاستهلاك (تعدد أنماط وأشكال التعاقد، تنوع وسائل الدعاية والترويج، ملامح التوجه الاقتصادي للعقود بصفة عامة وعقود الاستهلاك بصفة خاصة في مقابل انحسار الجانب القانوني...)، فضلا عن غيرها من الجوانب القانونية والتي ستكون دون شك في حاجة إلى معالجات قانونية استشرافية في ظل ما ستكشف عنه الممارسات العملية لعقود الاستهلاك. وهو ما يدفعنا لاستخلاص النتائج والتوصيات التالية:

أولا: النتائج

- التوسع في جوانب حماية المستهلك من خلال ثلاثية معالم الحماية؛ توسيع دائرة حقوق المستهلك، زيادة التزامات المزود، إتاحة مزيد من ضمانات وآليات وأجهزة الحماية وتوسيع صلاحياتها.

- إقرار القانون الإماراتي حماية للمستهلك بحظر أي شرط مضر بالمستهلك يُعد إضافة نوعية في تعزيز تلك الحماية، وتكريسا لمبدأ الحيطة الذي حرصت عليه غالب قوانين حماية المستهلك صراحة أو ضمنا. يُضاف إلى ما قرّره التشريع الإماراتي وغالبية التشريعات المقارنة من بطلان أي شرط آخر يرد في عقد الاستهلاك أو الفاتورة من شأنه إعفاء المزود من أي التزامات قانونية.

- حظر التشريع الإماراتي لإدراج أي شرط مضر بالمستهلك، قد لا يرتبط ابتداء بالالتزامات الملقاة على عاتق المزود ولا بحقوق المستهلك الواردة في قانون الاستهلاك. وإنما القصد منه حماية استباقية للمستهلك من أي شرط يرد في عقد الاستهلاك ولو لم يكن ناجما عن أي تقصير أو إخلال من المزود بإلتزاماته، أو فيه إنقاص أو مساس بحقوق المستهلك الواردة بالقانون، بل ولو ورد الشرط المضر بالمستهلك باتفاق الطرفين، فيظل شرطا باطلا في جميع الأحوال.

- حظر إدراج الشرط المضر بالمستهلك يعد أوسع نطاقا من شرط الانتقاص من حقوق المستهلك أو التزامات المزود، على اعتبار أن حظر الشرط المضر بالمستهلك أوسع نطاقا من الشروط التعسفية، يشمل مختلف صور الإضرار سواء كان انتقاصا، أم تعديلا، أم تغييرا، ولو لم يتعلق بالحقوق والالتزامات الواردة في قانون الاستهلاك.

- الاعتراف بخيار العدول دون مبرّر يشكل وجها آخر من وجوه الحماية المكفولة للمستهلك، نظرا لما تقتضيه قواعد العدالة وحسن النية في التعاقد فضلا عن طبيعة عقد الاستهلاك وخصوصيته، وليس باعتباره رخصة أو شرطا أو باعتبار العقد غير لازم أو غيرها من التكييفات الأخرى. ما يشكل باعتقادنا حتمية يقتضيها عقد الاستهلاك بعيدا عن أي وصف أو تأويل بالمبالغة في تلك الحماية.

- التنظيم المتفاوت لأحكام العدول في التشريعات المقارنة، حيث لم يتعرّض له القانون الإماراتي كلية، في حين اعترف به القانون الجزائري كحق للمستهلك دون تفصيل لأحكام وضوابط استخدامه. بينما فصّل التشريع الفرنسي والكويتي والمصري كثيرا من أحكامه، لاسيما القانون الفرنسي الذي أورد نصوصا واضحة في شأن ضوابط وشروط وكيفيات وآثار استخدام خيار العدول.

- استعمال خيار العدول مقرر للمستهلك في مواجهة المزود، لكن ليس هناك ما يمنع من استخدام خيار العدول بالنسبة لورثة المستهلك حال وفاته خلال مدة العدول، في ظل عدم اشتراط مبرّرات أو أسباب العدول، فضلا عن ارتباط العدول بحقوق مالية تنتقل مع التركة إلى الورثة.

- ما يترتب من آثار عن ممارسة المستهلك لخيار العدول تعتبر آثارًا إيجابية بالنسبة له في مجملها، لأنه لا يلتزم بأي التزامات أو تكاليف ما عدى تلك المتعلقة بإرجاع المنتوج وتسليمه إلى المزود. بخلاف تحمّل هذا الأخير لإلتزامات أخرى ما كانت لتثبت في ذمته لولا عدول المستهلك، ومنها احترام خيار المستهلك في العدول دون أي اعتراض أو اشتراط، ردّ المبالغ التي تلقاها من المستهلك، فضلا عن التزامه بعدم التأخر في رد تلك المبالغ تحت طائلة الجزاءات القانونية.

ثانيًا: التوصيات

- على التشريعات المقارنة لاسيما قوانين حماية المستهلك العربية أن تنهج نهج قانون حماية المستهلك الإماراتي بشأن ضرورة إيراد نص قانوني بحظر إدراج أي شرط مضر بالمستهلك في كافة مراحل العقد.

- ضرورة تعديل نص المادة 21 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك بما يفيد حظر الشرط المضر بالمستهلك في كافة مراحل العقد وليس عند التعاقد فقط، إذ نقترح أن تستبدل عبارة "عند التعاقد" بعبارة "في كافة مراحل العقد".

- توسيع دائرة حظر الشرط المضر بالمستهلك لتشمل أي شرط يستهدف مجرّد التخفيف من الالتزامات الملقاة على عاتق المزوّد، إضافة إلى حظر إعفاءه منها، ما دام المبرّر واحدا وهو حماية المستهلك.

- العمل على إعادة صياغة نص المادة 21 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك بشأن حظر أي شرط مضر بالمستهلك، لتشمل حظر أي شرط من شأنه الإنقاص من حقوق المستهلك أو المساس بها، ولو لم يترتب عنها ضرر مباشر بالمستهلك، أو تعهّد المزوّد بتقديم ضمانات أو بدائل للمستهلك في مقابلها.

- ضرورة إدراج القانون الإماراتي لنص صريح ومفصّل بشأن خيار المستهلك في العدول عن العقد وحالاته وآجاله وإجراءاته وضماناته والآثار الناجمة عن ممارسته، تكريسا لحماية أكبر للمستهلك أسوة بغالب التشريعات.

- ضبط مدة العدول عن العقد، بحيث تكون المدة كافية (14 يوما) بالنسبة لبعض التشريعات التي لم تحددها على غرار التشريع الجزائري، على أن يكون احتساب هذه المدة موحدا يسري على جميع المنتجات، سواء من وقت تسليم السلعة بالنسبة للبضائع أو من تاريخ إبرام العقد بالنسبة لعقود الخدمات.

- ضرورة إدراج ضمانات وجزاءات قانونية حال تماطل أو إخلال المزوّد بالتزامه برد المنتج، متى كان استعمال المستهلك لخيار العدول صحيحا بشروطه وضوابطه.

- ضرورة إدراج نص قانوني بشأن الأحكام القانونية الخاصة بآثار وتبعة هلاك المنتج أثناء مدة العدول، سواء من حيث حدود الهلاك أو من حيث الأشخاص فيمن يحمل تبعته.

قائمة المراجع:

1-الكتب:

1. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، العقد غير اللازم - دراسة مقارنة معمقة فى الشريعة الاسلامية والقوانين الوضعية، (الكويت، جامعة الكويت، 1994).
2. أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني - دراسة مقارنة، (مصر، دار الكتب القانونية، 2008).
3. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، (القاهرة، دار الفكر العربي، 1997).
4. عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك - دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، (مصر، مطبعة القدس، 2008)، ط2.
5. قاسم محمد حسن، التعاقد عن بعد - دراسة تحليلية في التجربة الفرنسية مع الإشارة لقواعد القانون الأوروبي، (الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2005).
6. محمد حسين منصور، أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك، (الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2006).
7. محمد سعيد جعفور، الخيارات العقدية في الفقه الإسلامي كمصدر للقانون الجزائري، (الجزائر، دار هومه، 1998).
8. محمد السعيد رشدي، الإنترنت والجوانب القانونية لنظم المعلومات، (الكويت، دار الكتب، 1997).
9. محمد يونس، حق المستهلك في العدول عن العقد، (الإمارات العربية المتحدة، أكاديمية شرطة دبي، 2016).
10. مصطفى أحمد أبو عمرو، التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، (الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2016).
11. موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، (بيروت، منشورات زين الحقوقية، 2011).

2-المجلات:

1. أوشن حنان، صهيب ياسر، محمد شاهين، العدول بين الضمانة وقواعد حماية المستهلك الإلكتروني - دراسة مقارنة، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، ديسمبر 2020، المجلد 03، العدد 04، جامعة الجيلالي بونعامة.
2. درماش بن عزوز، حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والإقتصادية والسياسية، 2011، العدد 02، كلية الحقوق، جامعة الجزائر.
3. ربيع زهية، حماية خيار العدول للمستهلك في العقود الإلكترونية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، يونيو 2021، المجلد 06، العدد 01، جامعة محمد بوضياف - المسيلة.

4. سناء خميس، مبدأ الحيطة ودوره في حماية المستهلك، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، مايو 2018، المجلد 02، العدد 01، جامعة حمه لخضر، الوادي.

5. سي يوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 2018، المجلد 07، العدد 02، جامعة أمين لعقال، تمنراست.

6. عبد المجيد خلف العنزي، خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي - دراسة مقارنة، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، يونيو 2018، العدد 22، الكويت.

7. عدنان إبراهيم سرحان، تقييم النصوص الناظمة لحق المستهلك في الرجوع عن العقد في قانون حماية المستهلك الكويتي - دراسة مقارنة، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، مارس 2018، العدد 21، الكويت.

8. معامير حسيبة، ضمانات عدم تعسف المستهلك في استعمال حقه في العدول عن العقد في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مجلة القانون والمجتمع، 2021، المجلد 09، العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار.

9. ناصر خليل جلال، الأساس القانوني لعدول المستهلك عن العقود المبرمة إلكترونيا عن بعد، مجلة الحقوق، 2012، المجلد 09، العدد 01، جامعة البحرين.

10.نسرين محاسنة، حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني - دراسة في ضوء قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري مقارنة بالتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، ديسمبر 2018، العدد 24، الكويت.

11.نعيمة ختو، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، 2017، العدد 18، مركز المنارة للدراسات والأبحاث، الرباط.

3-القوانين:

1. الأمر رقم 58/75، المؤرخ 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني الجزائري.
2. القانون الاتحادي رقم 5 لسنة 1985، المتضمن قانون المعاملات المدنية الإماراتي.
3. المرسوم بالقانون رقم 67 لسنة 1980، المتضمن القانون المدني الكويتي.
4. القانون رقم 131 لسنة 1948، المتضمن القانون المدني المصري.
5. القانون الجزائري رقم 03/09، مؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.
6. القانون الاتحادي رقم 15، في شأن حماية المستهلك، المؤرخ في 10 نوفمبر 2020.
7. القانون الكويتي رقم 39 لسنة 2014، بشأن حماية المستهلك.
8. القانون المصري رقم 181 لسنة 2018، بشأن حماية المستهلك.
9. القانون الجزائري رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المؤرخ في 10 مايو 2018.

10. La loi n° 93-949 du 26 juillet 1993 relative au code de la consommation modifié et déterminé par le décret n° 2001-741 du 23 août 2001, et modifié par la loi n° 2009-526 du 12 mai 2009, JORF n° 171, 27 juillet 1993.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Calais Auloy, Rapport de synthèse dans les contrats d'adhésion et la protection du consommateur, (Paris, E.N.A.J, 1978).
2. Christo Erasmus, Consumer protection in international electronic contracts, Consumer protection in international electronic contracts, North-West University, UK, November 2011.
3. Cyril Briend, Le Contrat D'adhésion entre professionnels, Thèse de Doctorat, Faculté de droit Paris Descartes, 2015.
4. Delphine Nakache, Marie-France Huot, Pertinence pour le consommateur de l'application du principe de précaution en sécurité alimentaire au Canada, Option consommateurs, (Montréal, Qc, Avril 2003).
5. Didier Lluelles, La bonne foi dans l'exécution des contrats et la problématique des sanctions, La revue du barreau canadien, 2004, Vol. 83, canada.
6. European commission, DG Justice guidance document concerning Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council. June 2014.
7. Gwendolyn Dejalle, Les clauses abusives dans les contrats de consommation: critères d'appréciation au regard de la jurisprudence européenne, Master en droit, à finalité spécialisée en mobilité interuniversitaire, 2019/2020, Faculté de Droit, de Science Politique et de Criminologie, Liège Université.
8. Jacques Ghestin, Grégoire Loiseau, Yves-Marie Serinet, Traité de droit civil, La formation du contrat, (Paris, LGDJ, 2013), 4 éd.
9. Lionel Bochurberg, Internet et commerce électronique, (Paris, Delmas, 2001), 2eme éd.
10. Matthieu Paillet, Le principe de précaution Concept, applications et enjeux, (France, Think tank européen Pour la Solidarité, Février 2012).
11. Nathalie Rzepecki, Droit de la consommation et théorie générale du contrat, (France, universitaires d'Aix-Marseille, 2002)..