

## حق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الالكتروني

بقلم: د/ معزوز دليلة\*

الملخص:

يعد عدول المستهلك عن تنفيذ العقد الالكتروني من أهم المسائل القانونية المعاصرة المطروحة في مجال الاستهلاك عبر شبكة الانترنت؛ لأن السلع أو الخدمات تعرض على المستهلك بنوع من المبالغة والدعاية، مما يؤثر سلبا على رضا المستهلك في اختيار المنتج الصحيح. ومن أجل حماية رضا المستهلك الالكتروني، عملت مختلف التشريعات على تقرير هذا الحق وتنظيم ممارسته في التجارة الالكترونية.

كلمات المفتاح: حق العدول- حماية المستهلك- ضمانات- التجارة الالكترونية

### Abstract

The retraction of the consumer from the transactions by internet is one of the most important legal and contemporary issues raised in the consummation, because sales or services displayed are always characterized by over advertising which affects the consumer's satisfaction to choose the right product.

In order the protect consumer satisfaction worked on a various legislation creating legal guarantees for the exercise of this electronic reverse in e- commerce.

**Key words:** Droit de retraction-Protection consumer- guarantees- E. Commerce.

### مقدمة

يعد حق العدول في عقود التجارة الالكترونية مقرا لمصلحة المستهلك دون غيره بسبب طبيعة هذا العقد<sup>(1)</sup>؛ هذا نظرا لتمييز التجارة الالكترونية بمنح المبالغة

\* أستاذة محاضرة قسم "أ" بكلية الحقوق والعلوم السياسية، بجامعة البويرة.

(1) حداد العيد، الحماية المدنية والجناحية للمستهلك عبر شبكة الانترنت المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس ليبيا، يومي 27 و28 أكتوبر 2009، ص 07.

والدعاية والسرعة عند عرض السلع والخدمات عبر الانترنت، وهذا قد يؤثر على رضا المستهلك الإلكتروني، فيندفع لإبرام العقد دون التروي والتأني؛ مما يؤدي إلى عرقلة وتشويش رضاه البات، الأمر الذي جعل العديد من التشريعات الأوروبية والعربية تقرر للمستهلك عن بعد حق العدول عن تنفيذ العقد؛ نظرا لافتقاره للخبرة والمعرفة في مجال الاستهلاك، وكذا لاعتبار هذا الحق مكفلا لحق التبصر.

غير أن ممارسة هذا الحق ليست مطلقة في كل العقود، بل وردت بعض الاستثناءات المقيدة لتطبيقه، كما أن ممارسة هذا الحق أثناء المهلة القانونية المحددة، يرتب أحكاما على المحترف والمستهلك؛ لذا نحاول معالجة هذا الموضوع من خلال طرح الإشكالية الآتية: هل يعد حق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني آلية قانونية فعالة لحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد، وما محل التشريع الجزائري من هذا الحق؟

من أجل الإجابة عن هذه الإشكالية قسمنا موضوع البحث إلى مطلبين: تناولنا في الأول مضمون حق المستهلك في العدول عن تنفيذ للعقد الإلكتروني، وتطرقنا في الثاني إلى الأحكام المترتبة عن ممارسة حق العدول.

## المطلب الأول

### مضمون حق المستهلك في العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني

لا تقتصر حماية المشتري (المستهلك) في العقد الإلكتروني - ومنه البيع الإلكتروني- على المرحلة السابقة لإبرامه، بل تمتد إلى مرحلة لاحقة، وهي مرحلة التنفيذ. ومن بين الحقوق التي يتمتع بها المشتري قبل البائع الإلكتروني حق العدول عن تنفيذ العقد رغم تعارض هذا الحق مع مبدأ القوة الملزمة للعقد<sup>(1)</sup>، إلا أن منح القوانين المنظمة للعقد الإلكتروني لهذا الحق يستند إلى عدة مبررات، كتعذر رؤية المبيع عن قرب، حيث يراه على شاشة الحاسوب أو ما شابه، وهذا ما لا

(1) القوة الملزمة للعقد تقضي بأن العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق المتعاقدين أو لأسباب التي يقرها القانون، المادة 106 من التقنين المدني الجزائري المقابلة للمادة 1134 من التقنين المدني الفرنسي وكذا المادة 147 من التقنين المدني المصري.

يمكنه من أخذ الفكرة المناسبة والوافية عن السلعة التي يريد شراءها<sup>(1)</sup>، ولعجز نظرية عيوب الإرادة عن توفير الحماية للمستهلك، إذ لم تعد تواجه مختلف الأخطار المستحدثة الناجمة عن المبيع؛ كان ينبغي مواجهتها بوسائل حديثة ضمانا لسلامة رضا المشتري، أي المستهلك<sup>(2)</sup>، ومن ثم يتعين علينا الاستناد للتوجيهات الأوروبية المنظمة للاستهلاك الإلكتروني؛ فالتوجيه الأوروبي رقم CE 31/2000 المتعلق بالتجارة الإلكترونية لم ينص على حق العدول، بينما التوجيه رقم CEE 577/85 نص عليه في المادة 05، أما التوجيه رقم CE 7/97 فقرر هذا الحق وحدده بسبعة أيام دون تحديد الأسباب أو ترتيب العقوبات، وذلك في العقد المبرم عن بعد وطبقا للمادة 06 منه، غير أن التوجيه UE 83/2011 الصادر بتاريخ 2011/10/25 والخاص بحقوق المستهلكين ألغى التوجيه رقم CE 7/97 وحدد العدول بأربعة عشر يوما

كما تقرر حق العدول عن تنفيذ العقد في عدة تشريعات<sup>(3)</sup>؛ فقد نص التشريع الفرنسي في المادة L.121.20.2<sup>(4)</sup> على هذا الحق، كما نص عليه التشريع التونسي في الفصل 30 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية رقم 83 لسنة

(1) أيمن مساعدة، علاوة خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجلة الشريعة والقانون، العدد 46، أبريل 2011، ص 161 وما بعدها.

(2) عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك (دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون)، الطبعة الثانية، منشأة المعارف، مصر، 2008، ص 761.

(3) التشريعات الفرنسية: قانون رقم 06-72 لعام 1972، خاص بالتمويل الائتماني؛ قانون رقم 72-173 لعام 1973 بشأن البيع المنزلي؛ قانون رقم 22-78 لعام 1978، خاص بإعلام وحماية المستهلك في نطاق بعض عمليات الائتمان.

أما التشريعات العربية: قانون مصري رقم 1954/354 بشأن حماية المؤلف في السحب والتعديل؛ قانون رقم 2002/82 بشأن حماية الملكية الفكرية الصادر في 2002/06/02؛ قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي لسنة 2000 وكذلك مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 منشور في جريدة الوقائع الفلسطينية، العدد 63 بتاريخ 2006/04/27.

(4) Art L.121.20.2 inséré par L'ordonnance n°: 200-741 du 23 aout 2001, art 5 et 12, journal officiel du 25 aout 2001.

2000؛ ولذا يمكن دراسة حق العدول في تنفيذ عقد البيع الإلكتروني من خلال تعريفه، وذكر خصائصه، ثم ذكر الضوابط القانونية لممارسته، وأخيرا الآثار المترتبة عن هذا الحق بعد ممارسته من قبل المستهلكين.

### الفرع الأول

#### تعريف حق العدول الإلكتروني

تميز هذا الحق بعدة تعريفات فقهية وقانونية، مما جعل مختلف التشريعات المنظمة لعقد البيع الإلكتروني تقرير هذا الحق ضمن نصوصها، ونذكر على سبيل المثال: قانون الاستهلاك الفرنسي المعدل بالقانون 841-2005<sup>(1)</sup>، والتوجيه الأوروبي رقم 07/97 المتعلق بالتعاقد عن بعد، وكذا أحكام تقنين الاستهلاك الفرنسي المضافة له بموجب الموسم رقم 741 / 2001، وكذلك قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83 لسنة 2000، وأيضا مشروع قانون المبادلات الإلكترونية الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

#### أولا: تعريف حق العدول فقها

عرف رأي من الفقه الفرنسي حق العدول بأنه: «الرجوع عن الإرادة المعبر عنها من قبل وسحبها كأن لم تكن، مع منع ترتيب آثارها، فهو تعبير عن إرادة عكسية» أي مضادة<sup>(2)</sup>، بينما عرفه رأي آخر على أنه سلطة أحد المتعاقدين بالانفراد بنقض العقد والتحلل منه دون توقف ذلك على إرادة الطرف الآخر<sup>(3)</sup>.

(1) Art L.121.20 du code de la consommation modifié par la loi n° 2005-841, le 26 juillet 2005-art 3, journal officiel 27 juillet 2005.

(2) VILLEY-Michel, Leçons d'histoire de la philosophie du droit, Paris, Dalloz, 1957, annales de la faculté de droit et de sciences politiques de Strasbourg 6, Paris Dalloz, p 334.

انظر في نفس التعريف: عبد الرحمن خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري، دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 27، الإصدار الأول، نابلس، فلسطين، 2013، ص 13.

(3) عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 768؛ ساح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الانترنت، دار الكتب القانونية، دار شتات، مصر 2008، ص 321.

وهو حق المتعاقد في أن يبطل العقد أو يبيّزه بعد رؤية محل العقد إن لم يكن قد رآه أثناء العقد أو بعده<sup>(1)</sup>.

### ثانياً: تعريف حق العدول قانوناً

يعرف حق العدول قانوناً على أنه حق يثبت للمشتري للتراجع عن العقد خلال مدة معينة يحددها القانون، ويمارس هذا الحق دون تبريرات أو جزاءات، فهذا الحق نظّمته العقود المبرمة عن بعد عامة والعقود الإلكترونية خاصة؛ لذا نجد قانون الاستهلاك الفرنسي المعدل بالقانون رقم 841-2005 في المادة L.121.20 نص بأن للمستهلك (المشتري) أجل 07 أيام كاملة لممارسة حق الرجوع عن العقد دون أي سبب، ودون دفع أي مبالغ باستثناء مصاريف الإرجاع<sup>(2)</sup>، ونص عليه التوجيه الأوروبي رقم 07/97 الصادر في 20/ماي/1997 المتضمن تنظيم التعاقد عن بعد في المادة 1/06 وجاء فيها: "كل عقد عن بعد يجب أن ينص على أحقية المستهلك في العدول خلال مدة معينة لا تقل عن سبعة أيام تبدأ من تاريخ الاستلام بالنسبة للمنتجات والسلع، أما بالنسبة للخدمات فإن مهلة السبعة أيام تبدأ من تاريخ إبرام العقد أو من تاريخ كتابة المورد الإقرار الخطي وتصل هذه المدة إلى ثلاثة أشهر إذا تخلف المورد عن القيام بالتزامه بإرسال إقرار مكتوب يتضمن العناصر الرئيسية للعقد".

كما نص الفصل 30 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي أنه: «حق يثبت للمشتري في الرجوع عن تعاقدته خلال مدة معينة من تاريخ تسلمه المبيع، ومن دون مبررات أو جزاءات باستثناء ومصاريف الرد<sup>(3)</sup>»، وتم تقدير هذه المدة بعشرة أيام تحسب بالنسبة للبضائع وذلك من تاريخ تسلمها من قبل المستهلك، غير أن الخدمات تحسب المدة بشأنها من تاريخ إبرام العقد.

(1) محمد سعيد جعفرور، الخيارات العقدية في الفقه الإسلامي كمصدر للقانون الجزائري، دار هومة للنشر، 1998، الجزائر، ص 75 و76.

(2) Art L.121.20: «Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétraction sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour».

(3) قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 2000/83، المرجع السابق.

كما نظمه مشروع المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني في المادة 55 حيث نص: «مع مراعاة أحكام المادة 50 من هذا القانون، يمكن للمستهلك العدول عن الشراء خلال 10 أيام تحسب من تاريخ تسلم المستهلك للبضاعة أو من تاريخ إبرام العقد، ويتم إخطار البائع بالعدول بواسطة جميع الوسائل المنصوص عليها مسبقاً في العقد، وفي هذه الحالة يجب على البائع إرجاع المبلغ المدفوع إلى المستهلك في مدة أقصاها 10 أيام من تاريخ إرجاع البضاعة أو العدول عن الخدمة، ويتحمل المستهلك المصاريف الناجمة عن إرجاع البضاعة<sup>(1)</sup>». الملاحظ أن القانون الأردني وقانون إمارة دبي وقانون مملكة البحرين الخاص بالمعاملات الإلكترونية لم ينصوا على حق العدول الإلكتروني.

وبالرجوع إلى التشريع الجزائري، نجد أن مشروع تعديل التقنين المدني تضمن بخصوص عقد البيع تعديل المادة 412 مكرراً حق العدول الإلكتروني، قائلاً: «للمشتري مهلة سبعة أيام كاملة للتمسك بحقه في العدول دون تسبب ذلك ولا دفع أي تعويض باستثناء مصاريف الإرجاع...»، ولكنه لم يرَ النور بعد.

## الفرع الثاني

### الضوابط القانونية لممارسة حق العدول

اعتمدت كل الدول المنظمة للبيع الإلكتروني في قوانينها على تحديد ضوابط يتم تطبيقها عند ممارسة العدول، وتكمن هذه الضوابط في تحديد مجال تطبيق هذا الحق، وكذلك في أجل ممارسة حق العدول وسريانه، وكيفية ممارسته أثناء تنفيذ العقد.

#### أولاً: نطاق تطبيق حق العدول عن تنفيذ العقد

تم الاعتراف للمستهلك (المشتري الإلكتروني) بحق أعمال العدول عن تنفيذ العقد، إلا أن هذا الاستعمال لا يعد مطلقاً بل محدد، وذلك من حيث تنفيذ نوع العقود، ومن حيث الأشخاص ومن حيث محل التعاقد؛ فحق العدول عن تنفيذ العقد

(1) مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني، المرجع السابق.

يطبق في العقود المبرمة عن بعد<sup>(1)</sup>، أما من حيث الأشخاص، فقد تضمنت المادة 21/16 من قانون الاستهلاك الفرنسي حق العدول لكل مشتري أي سلعة بسبعة أيام من أجل إعادة المنتج للبائع واستبداله بمنتج آخر أو استرداد الثمن دون عقوبات ماعدا مصاريف الرجوع. هذا وقد يشمل مصطلح المستهلك المنصوص عليه في التوجيه رقم UE 83/2011، الأشخاص الطبيعيين الذين ليست لديهم علاقة بنشاط تجاري أو صناعي أو حرفي، حيث يفهم من خلال هذه المادة أن حق العدول يمنح للمستهلك البسيط. كما أن هذا الحق يطبق على السلع والمنتجات والخدمات، وهذا ما أكدته مختلف النصوص التشريعية المنظمة للبيع الإلكتروني<sup>(2)</sup>.

غير أن هناك بعض الاستثناءات نص عليها التوجيه رقم UE 83/2011، حيث استبعد بعض أنواع العقود من ممارسة حق العدول نظرا لطبيعتها الخاصة، سوف نذكر البعض منها:

- أ- إذا كان ثمن السلعة أو الخدمة يخضع لتقلبات السوق صعودا وهبوطا، وليس بوسع المورد (البائع) السيطرة على أسعارها<sup>(3)</sup>، كما نص المشرع الجزائري في المادة 412 مكرر 8 من مشروع تعديل التقنين المدني على أن الحق في العدول لا يقبل في العقود التي يكون محلها أموالا يرتبط ثمنها بتقلبات سعر السوق المالية أو المواد الأولية.
- ب- المنتجات السريعة التلف أو الهلاك، فلا يمكن إعادتها للبائع لعدم

(1) المادة L.216 من قانون الاستهلاك الفرنسي وكذلك المادة 6 من التوجيه الأوروبي رقم 7/97 لسنة 1997 الصادر بشأن العقد الإلكتروني المبرم عن بعد، الجريدة الرسمية 1997/06/03 رقم 19/144 الملغى وكذلك التوجيه CEE /577 ومن بعده التوجيه UE 83/2011 .

(2) المادة 1/2 من التوجيه الأوروبي لسنة 1997، الفصل 30 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83 لسنة 2000، المادة 55 من مشروع المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني لسنة 2003. أنظر كذلك: حداد العيد، الحماية المدنية والجنائية للمستهلك عبر الانترنت، مداخلة في المؤتمر المغربي الأول حول المعلوماتية والقانون، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا، 27 إلى 30 أكتوبر 2009، ص 07.

(3) موق حاد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، الطبعة الأولى، مكتبة السنهوري، العراق، 2011، ص 237. والملاحظ أن قانون المبادلات الإلكترونية التونسي وكذا الفلسطيني لم ينص على هذا الاستثناء.

صلاحياتها فيما بعد، كاللحم والحليب ومشتقاته.

ج- عقود توريد الخدمات (مثل خدمات الاستضافة، تأجير السيارات الإصلاح والصيانة)، التي تم إرسالها للمستهلك (المشتري) بمجرد إبرام العقد؛ لأن المشتري يمكنه نسخ هذه الخدمات الإلكترونية<sup>(1)</sup>، فردها يكون بلا جدوى أو منفعة للمورد (البائع).

د- عقود توريد أجهزة إلكترونية إذا قام المستهلك بفك أغلفتها، مثل أجهزة تسجيل سمعية بصرية وغيرها... أو شراء صحف أو مجلات، فهذه لا يمكن ممارسة حق العدول بشأنها؛ لأنه بعد إرسالها للمشتري يكون قد استفاد من محتواها، ولا يمكن للبائع بيعها بعد استفادة المستهلك منها، خاصة بعد صدور أعداد لاحقة لها، ونصت على هذا النوع من العقود المادة L.121/20 من قانون الاستهلاك الفرنسي، والمادة 32 من قانون المبادلات الإلكترونية التونسي، ونص عليها كذلك مشروع تعديل التقنين المدني الجزائري في البند 4 من المادة 412 فقرة 08.

هـ- العقود الواردة على سلع تم إنتاجها أو تصنيعها تلبية لطلبية المستهلك، حيث نصت على هذا النوع من العقود المادة 32، البند 02 من قانون المبادلات التونسي، والمادة 57 من القانون من قانون المبادلات الإلكترونية الفلسطيني والمادة 06 من التوجيه الأوروبي رقم 7/97 وقانون الاستهلاك الفرنسي في المادة L.121/20 في الفقرة 04، أما المشرع الجزائري فقد نص عليها في البند 03 من المادة 412 مكرر 8 من مشروع تعديل التقنين المدني الجزائري.

لذا فهذه الاستثناءات تعدّ موضوعية ويمكن تطبيقها على المستهلك وهناك من يرى أنها واردة لوضع حد للتعسف في استعمال هذا الحق، وكذلك لضمان سير المعاملات واستقرارها<sup>(2)</sup>.

(1) أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، عدد الطبعة غير مذكور، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص 211.

(2) عبد الكريم عباد، حماية المستهلك في عقد التجارة الإلكترونية، مجلة الدفاع، العدد 06 سنة 2011، ص ص 107 و 108.

### ثانياً: أجل ممارسة حق العدول وسريانه

يعد ضابط المدة جوهرياً لممارسة العدول الإلكتروني، وقد تباينت النصوص القانونية المنظمة للعدول في تقدير هذا الأجل أو المدة؛ فبالرجوع إلى المادة 1/6 من التوجيه 7/97 الملغى نجدتها قد حددته بسبعة أيام لممارسة حق العدول، وكذلك المشرع الفرنسي طبقاً لنص المادة L.121.20.2 من قانون الاستهلاك الفرنسي، غير أن المادة 1/6 من التوجيه CE 65/2002 فحدته بأربعة عشر يوماً، وكذلك المادة 1/6 من التوجيه CE122/2008 ، والمادة 1/9 من التوجيه UE 83/2011، بينما المشرع التونسي فحدده بـ 10 أيام في الفصل 30 من قانون رقم 83 لسنة 2000، ونفس الأجل أخذ به كل من المشرع الفلسطيني في المادة 55 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية، والمشرع اللبناني في المادة 55 من قانون رقم 659 لسنة 2005 الصادر بشأن حماية المستهلك، أما مشروع تعديل التقنين المدني الجزائري فنص عليه في المادة 412 مكرر6، فقرة 02: "للمشتري مهلة سبعة أيام كاملة للتمسك بحقه في العدول دون تسبب ذلك ولا دفع أي تعويض باستثناء مصاريف الإرجاع أن وجدت".

أما فيما يتعلق بسريان أجل العدول، فقد نصت المادة 9 من التوجيه UE 83/2011 على ضوابط لتحديد ذلك وهي:

- ممارسة العدول بالنسبة للخدمات من تاريخ إبرام العقد.
- ممارسة العدول بالنسبة للبضائع من تاريخ تسليمها.
- تاريخ استلام المستهلك للمعلومات المتعلقة بحقه في العدول إذا كان ذلك التاريخ لاحقاً للتاريخين الأولين.

يبدأ سريان أجل العدول بالنسبة للسلع والمنتجات من لحظة تسليمها من طرف المشتري أو المستهلك، وهذا ما نص عليه المشرع الفرنسي، والتونسي، والفلسطيني في النصوص السابق الإشارة إليها.

لكن كل هذه التشريعات لم تتعرض في هذا المجال للطرف الذي يقع عليه عبء إثبات وقوع التسليم، أو حتى قبول العرض، وبعد ذلك فراغا قانونياً؛ لذا

يجب تنظيمه حتى يسجل في الدعامة، كما أن البائع الإلكتروني باعتباره مدعياً وذلك في حالة تمسكه بانقضاء مهلة الحق في العدول، يقع عليه عبء الإثبات<sup>(1)</sup>، ويكون ذلك بواسطة طبع صفحات الويب المتعلقة بهذا الأمر. وهناك من يرى إدخال إرسال البريد الإلكتروني من قبل المستهلكين، وعن طريقة يمكن الإقرار بالتسليم يعد نظاماً مأمولاً ومرغوباً فيه<sup>(2)</sup>.

أما فيما يتعلق بحق العدول في مجال أداء الخدمات عن بعد، فإن المدة المقررة لممارسة حق العدول عن العقد، تبدأ من لحظة قبول المستهلك (المشتري) العرض المقدم من البائع أو المحترف، وهذا ما نصت عليه المادة L.121.20 من قانون الاستهلاك الفرنسي<sup>(3)</sup>، وهو ما تم تقريره من قبل تونس، فلسطين، وغيرهما من الدول التي نظمت البيع الإلكتروني<sup>(4)</sup>.

يمكن تمديد كل هذه الآجال باتفاق الطرفين، وهذا إن كان المشتري بحاجة ماسة إلى مدة أطول حتى يعرض المبيع على خبير لفحصه مثلاً. كما قد يحدث تمديد الأجل إلى ثلاثة أشهر إذا ما أخل البائع المحترف بالالتزام بإعلام المستهلك بعد إبرام العقد، وتحسب اعتباراً من تاريخ إبرام العقد بالنسبة للخدمات، ومن تاريخ استلام المشتري للسلعة، فإن قام البائع بعد ذلك بتنفيذ التزامه، فيبدأ حساب الأجل من يوم بدء البائع المحترف بتنفيذ التزامه بالإعلام.

(1) عمر خالد زريقات، عقود التجارة الإلكترونية، عقد البيع المبرم، دراسة تحليلية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن 2007، ص 362.

(2) Carla. BAKER. Chiss, Le droit de rétraction du contrat électronique, collection études juridiques dirigée par Nicolas. MOLFESSIS, L'acquis communautaire, le contrat électronique, Paris 2010, p156. voir : [http : //www Meyer Fabre .fr](http://www.Meyer Fabre.fr)

(3) Article 121.20.2 du code de la consommation français dispose que: «Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service».

(4) الفصل 30 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83 لسنة 2000، المرجع السابق.  
- المادة 55 من مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني لسنة 2003، المرجع السابق.  
- المادة 55 من القانون اللبناني رقم 659 لسنة 2005 متعلق بحماية المستهلك صادر بتاريخ 2005/02/04، منشور في الجريدة الرسمية العدد 06 الصادر بتاريخ 2005/02/10.

إذا لم يستعمل المشتري (المستهلك) حقه في العدول خلال الأجل القانوني سقط حقه في العدول، فأوجب عليه تنفيذ العقد أو ما بقي منه، كدفع الثمن أو جزء منه إن لم يدفع، أو المصاريف الأخرى المتعلقة بالمبيع.

### ثالثاً: كيفية ممارسة حق العدول

نصت المادة L.121.20 من قانون الاستهلاك الفرنسي، كما نص المشرع الجزائري في المادة 412 مكرر 3 (من مشروع التعديل)، وكذا المادة 30 من قانون المبادلات الإلكترونية التونسي، والمادة 55 من مشروع قانون المبادلات الإلكترونية الفلسطيني؛ على كيفية ممارسة حق العدول. فهذا الحق خالص للمشتري يمارسه بإرادته المنفردة دون اللجوء إلى القضاء، وبغض النظر عن موقف المهني ودون حاجة إلى تبرير<sup>(1)</sup>، لكن يجب على المشتري ممارسة هذا الحق خلال المدة القانونية المقررة لاستعماله في مختلف التشريعات، وإلا اعتبر العقد نافذاً في حقه.

لذا يستوجب ممارسة حق العدول من طرف المستهلك ضرورة إعلامه عنه من خلال الوسائل المختلفة المستعملة للإخطار، دون تحديد القانون شكلاً مميزاً له، إلا أنه على المطالب بهذا الحق اختيار أضمن وسيلة لاستعمالها كدليل إثبات عند وقوع النزاع بشأن هذا الحق.

فشرط الإخطار ورد بموجب المادة 6/6 من التوجيه المتعلق بتسويق الخدمات المالية عن بعد، حيث يتم إرساله للمستهلك على دعامة ورقية أو دعامة دائمة قبل انتهاء مدة العدول، وبالنسبة للعقود المبرمة عبر الانترنت يجب على المهني أن يملك المستهلك من ملء - عبر الموقع التجاري للمهني - نموذج استمارة العدول، وإما تقديم إقرار صريح وواضح في هذا المجال، كما يلزم على المهني إخطار المستهلك بتسليمه للإخطار، وهذا ما نصت عليه المادة 11 من التوجيه UE 83/2011.

ويتخذ الحق في العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني صوراً عدة، والتي تم النص

(1) ساح عبد الواحد التهامي، المرجع السابق، ص321. عبد العزيز المرسي حمود، الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقود البيع عن بعد، دار النهضة العربية، مصر 2008، ص86.

عليها في قانون الاستهلاك الفرنسي في المادة L.121.16، وذلك بإرجاع المبيع واسترداد الثمن أو استبداله، غير أن كلا من المشرع التونسي، والفلسطيني، واللبناني قد أجازوا حق العدول، لكن دون توضيح أو تحديد لصوره. لذا إذا ما وقع العدول من المشتري، فما عليه إلا رد المبيع واسترداد الثمن<sup>(1)</sup>؛ لأن المبيع لم يتلاءم ورغباته، أما إذا اختار المستهلك (المشتري) ممارسة حق العدول عن طريق استبدال المبيع بآخر، فالعقد يبقى سارياً وملزماً، وكل ما في الأمر أنه سيكون هناك تغيير في المبيع فقط.

## المطلب الثاني

### الأحكام المترتبة عن ممارسة حق العدول

يتصف العقد الإلكتروني بكونه عقداً قائماً على التراضي بكافة العقود الأخرى، كما أنه يمكن صاحبه من ممارسة حق العدول بإرادته المنفردة، وهذا ما ينتج عنه خروج عن القواعد العامة التي لا تجيز نقض أو تعديل العقد إلا باتفاق الطرفين أو لأسباب يقررها القانون، إلا أنه يمكن قبول وتقرير هذا الحق؛ لأنه يحقق حماية ومكسباً للمستهلك الإلكتروني الذي صدر منه قبول دون تروٍّ أو يقين؛ لذا يترتب عن ممارسة المستهلك لحق العدول عن تنفيذ العقد عدة آثار قانونية سواء على عاتق البائع الإلكتروني (المحترف) أو المشتري (المستهلك).

### الفرع الأول: آثار العدول بالنسبة للبائع المحترف

تمثل هذه الآثار بصفة عامة في رد الثمن ونفقات التسليم، وفسخ العقد.

#### أولاً: رد الثمن للمشتري

نصت المادة L.121.20.1 من قانون الاستهلاك الفرنسي على أن يرد البائع المبالغ التي دفعها له المستهلك مقابل حصوله على المبيع خلال 30 يوماً من إبلاغ المستهلك له بالعدول عن العقد، إذا رفض البائع رد هذه المبالغ، يعاقب بالحبس لمدة 6 أشهر

(1) أحمد السعيد الزقرد، حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، السنة 19، العدد 03، سبتمبر 1995، ص 179 وما بعدها.

وغرامة مالية قدرها 7500 أورو طبقا للمادة L.121.20.10 من نفس القانون.

أما المشرع التونسي، فقد نص في الفصل 30 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية على إرجاع كل المبلغ المدفوع، وذلك في أجل 10 أيام، تبدأ من تاريخ إرجاع البضاعة أو العدول عن الخدمة، ونفس المدة نص عليها المشرع الفلسطيني في المادة 55 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني، غير أن المشرع اللبناني لم يقيم بتحديد المدة التي يجب فيها على البائع إرجاع الثمن في المادة 56 من قانون حماية المستهلك اللبناني<sup>(1)</sup>، كما نصت المادة 412 مكرر 7 من مشروع تعديل التقنين المدني الجزائري التي تضمنت مضمون المادة L.121.20.1 من قانون الاستهلاك الفرنسي على هذا الأثر القانوني، وحدد المشرع الجزائري مقدار الغرامة بـ: 10% من سعر المبيع عن كل تأخير يصدر من المشتري أي المستهلك.

### ثانيا: فسخ العقد

يترتب عن العدول عن العقد زوال العلاقة العقدية بين البائع المحترف والمستهلك، وهذا ما ورد في نص المادة L.121.26<sup>(2)</sup> من قانون الاستهلاك الفرنسي. وقد أقر المشرع التونسي هذا الأثر القانوني في الفصل 30 من القانون رقم 83 لسنة 2000، وكذلك المشرع الفلسطيني في المادة 58 من مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية، وأيضا مشروع تعديل التقنين المدني الجزائري بموجب المادة 412 مكرر 12.

### الفرع الثاني: آثار العدول بالنسبة للمستهلك

إن عدول المستهلك عن تنفيذ العقد الإلكتروني ينجم عنه فسخ العقد الذي يترتب آثارا قانونية على المستهلك (المشتري) الذي يلزم برد المبيع، وتحمل فقط

(1) قانون حماية المستهلك اللبناني رقم 659 لسنة 2005.

(2) Art L.121.26 du code de la consommation stipule que : «Avant l'expiration du délai de réflexion, prévu à l'article L.121.25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit...»

مصاريف إرجاع المبيع، إن وجدت، ويحق له إبقاء العقد واستبدال السلعة، أو إصلاح العيب إن وجد<sup>(1)</sup>.

### أولاً: رد المبيع

ممارسة المستهلك لحق العدول، يستتبعه رد المبيع إن كان سلعة أو التنازل عن الخدمة<sup>(2)</sup>، بالنسبة للسلعة، ينبغي ردها إلى الحالة التي كانت عليها وقت إبرام العقد، أو وقت التسليم، غير أنه عند بيع المنتجات الغذائية القابلة للتلف، يستحسن عدم ردها ومطالبة البائع بالتعويض.

كما نصت تشريعات البيع الإلكتروني على استبعاد ممارسة حق العدول على بعض المبيعات، كالتحولات، والبرامج، والتسجيلات الصوتية أو المرئية. وتكمن العلة في هذا الاستبعاد في عدم تعسف المستهلك في استعمال حقه في العدول<sup>(3)</sup>، وكذلك خوفاً من أن يكون المستهلك قد انتفع بهذه البرامج أو نسخها.

### ثانياً: تحمل مصاريف إرجاع المبيع

ترافق عملية رد المبيع، تحمل المستهلك (المشتري) مصاريف إرجاعه بمفرده. هذا ما أقره التوجيه الأوروبي رقم 7/97 المتعلق بالتعاقد عن بعد في المادة L.6.2، وكذلك المادة L.121.20.1 من قانون الاستهلاك الفرنسي، وهذا ما نصت عليه المادة 412 مكررة من مشروع تعديل التقنين المدني الجزائري.

(1) طاهر شوقي مؤمن، عقد البيع الإلكتروني، بحث في التجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر 2008، ص 120.

(2) قاسم محمد حسن، التعاقد عن بعد، دراسة تحليلية في التجربة الفرنسية مع الإشارة للقانون الأردني، دار الجامعة الجديدة، مصر، دون تاريخ النشر، ص 70.

(3) Art 6.2 de la directive du 20 mai 1997 stipule que: «Lorsque le droit de rétraction est exercé par le consommateur conformément au présent article, le fournisseur est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur à raison de l'exercice à son droit de rétraction sont les frais directs de renvoi des marchandises directive 97/7 C.E du parlement européen et du conseil européen concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, journal officiel 03/06/1997, n° 144/19».

وبالرجوع إلى المشروع التونسي، نجد أنه قد أقر تطبيق نص التوجيه الأوروبي وكذا التشريع الفرنسي، وهذا ما يتضح في نص المادة 30 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية سالف الذكر، التي جاء فيها: «...في هذه الحالة، يتعين على البائع إرجاع المبلغ المدفوع إلى المستهلك في أجل عشرة أيام عملٍ من تاريخ إرجاع البضاعة أو العدول عن الخدمة، ويتحمل المستهلك المصاريف الناجمة عن إرجاع البضاعة».

ونص كذلك المشرع الفلسطيني في المادة 55، والمشرع اللبناني في المادة 56 من قانون حماية المستهلك على تحمل هذه المصاريف من قبل المستهلك. وعليه، يجب على المستهلك ممارسة حق العدول خلال المدة المحددة قانوناً، وهذا ما نصت عليه مختلف التشريعات المنظمة لعقد البيع الإلكتروني وإلا أصبح العقد بائناً.

### خاتمة

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى اعتبار حق عدول المستهلك عن تنفيذ العقد الإلكتروني حق امتياز وضمان فعال في مختلف مجالات التجارة الإلكترونية، منها المجال الاستهلاكي بشتى أنواعه، كما أن هذا الحق يتميز بالانفرادية في الممارسة، وفي نفس الوقت يعد استثناءً عن مبدأ القوة الملزمة للعقد.

نظمت التوجيهات والقوانين الأوروبية حق العدول تنظيمياً ناجعاً، وتعتبر نموذجاً أساسياً في الاهتمام المستمر بالمستهلك والإلكتروني، كما تم تنظيم هذا الحق من خلال مشروع تعديل التقنين المدني الجزائري- الذي نأمل أن يرى النور قريباً-، وفيما يتعلق بحماية المستهلك في الجزائر، فلا شك أن المشرع قد سن ترسانة قانونية هامة لحماية المستهلك من خلال القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وكذا قانون رقم 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية المعدل والمتمم، غير أنه يعاب على القانونين عدم احتوائهما نصوصاً تنظم حماية خاصة للمستهلك الإلكتروني، وهذا نظراً لما يتميز به هذا العقد من وسائل الدعاية الكاذبة والإغراء.

تضمنت بعض نصوص القانون المدني الجزائري صوراً لحق العدول الذي يمارس في مدة معينة؛ فنذكر على سبيل المثال: البيع بالتجربة والبيع بشرط المذاق،

وذلك عملاً بأحكام المادتين 354 و355 من ذات القانون، فحبذا لو أدخل تعديلاً عليهما بإضافة فقرات أخرى تتضمن خصوصية العدول في البيع الإلكتروني.

وعليه، فرغم تناول المشرع الجزائري بعض المسائل القانونية المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية إلا أنه مازال بعيداً عن تحقيق الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، كما أن استعمال الآليات القانونية الحالية تعد غير كافية لحل مشاكل التجارة الإلكترونية المتطورة المواكبة للتكنولوجيا والعصر الرقمي، وأخيراً لا بد من إصدار تشريع خاص بالتجارة الإلكترونية؛ لأن وجود هذا القانون يعد حتمية وضرورة.

### قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

- الكتب:

- 1/ أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.
- 2/ ———، ضمانات المشتري في عقد البيع الإلكتروني، دراسة مقارنة دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، مصر، 2005.
- 3/ ساح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الانترنت، دار الكتب القانونية، دار شتات، مصر، 2008.
- 4/ طاهر شوقي مؤمن، عقد البيع الإلكتروني، بحث في التجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2008.
- 5/ عبد العزيز المرسي حمود، الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقود البيع عن بعد، دار النهضة العربية، مصر، 2008.
- 6/ عمر خالد زريقات، عقود التجارة الإلكترونية، عقد البيع المبرم، دراسة تحليلية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 7/ عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك (دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون)، الطبعة الثانية، منشأة المعارف، مصر، 2008.

- 8/ موثق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، الطبعة الأولى، مكتبة السنهوري، العراق، 2011.
- 9/ محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، دراسة تحليلية في التجربة الفرنسية مع الإشارة للقانون الأردني، دار الجامعة الجديدة، مصر دون تاريخ النشر.
- 10/ محمد سعيد جعفر، الخيارات العقدية في الفقه الإسلامي كمصدر للقانون الجزائري، دار هومة للنشر، الجزائر 1998.

## - المقالات:

- 1/ أحمد السعيد الزقرد، حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، السنة 19، العدد 03 سبتمبر 1995، ص 179 وما بعدها.
- 2/ أيمن مساعدة، علاوة خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيع المسافة، مجلة الشريعة والقانون، العدد 46، أبريل 2011، ص 161 وما بعدها.
- 3/ عبد الرحمن خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 27، الإصدار الأول، نابلس، فلسطين، 2013.
- 4/ عبد الكريم عباد، حماية المستهلك في عقد التجارة الإلكترونية، مجلة الدفاع، العدد 06 سنة 2011، ص 107 و 108.

## - المؤتمرات:

- حداد العيد، الحماية المدنية والجناحية للمستهلك عبر الانترنت، مداخلة في المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا 27 إلى 30 أكتوبر 2009، ص 07.

## - القوانين:

- أمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 يتضمن القانون المدني الجزائري، جريدة رسمية العدد 78 الصادر بتاريخ 1975/09/30، معدل ومتمم.
- مشروع تعديل التقنين المدني الجزائري.

**التشريعات الفرنسية:**

- قانون رقم 06-72 لعام 1972 خاص بالتمويل الائتماني.
- قانون رقم 173-72 لعام 1973 بشأن البيع المنزلي.
- قانون رقم 22-78 لعام 1978 خاص بإعلام وحماية المستهلك في نطاق بعض عمليات الائتمان.
- التوجيه الأوروبي رقم 7/97 لسنة 1997 الصادر بشأن العقد الإلكتروني المبرم عن بعد، الجريدة الرسمية 1997/06/03 رقم 19/144 ملغى بالتوجيه UE83/2011.

**التشريعات العربية:**

- قانون مصري رقم 1954/354 بشأن حماية المؤلف في السحب والتعديل.
  - قانون رقم 2002/82 بشأن حماية الملكية الفكرية الصادر في 2002/06/02.
  - قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي لسنة 2000 وكذلك مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 منشور في جريدة الوقائع الفلسطينية، العدد 63 بتاريخ 2006/04/27.
- ثانيا: باللغة الفرنسية

**OUVRAGES:**

- VILLEY-Michel, Leçons d'histoire de la philosophie du droit, Paris, Dalloz, 1957,
- annales de la faculté de droit et de sciences politiques de Strasbourg 6, Paris, Dalloz, 1957.

**ARTICLES :**

Carla. BAKER .Chiss, Le droit de rétraction du contrat électronique, collection études juridiques dirigée par Nicolas. MOLFESSIS, L'acquis communautaire, le contrat électronique, Paris 2010, p156.  
voir: <http://www.MeyerFabre.F>