

## حق العدول ودوره في تعزيز عقود التجارة الإلكترونية في التشريع الجزائري

### The right to redress and its role in promoting electronic commerce contracts in Algerian legislation

د. هودة دكدوك<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريش (الجزائر). [houda.dekdouk@univ-bba.dz](mailto:houda.dekdouk@univ-bba.dz)

تاريخ النشر: 2022/06/15

تاريخ القبول: 2022/06/07

تاريخ الاستلام: 2022/05/24

#### ملخص:

يهدف المقال إلى إظهار أهمية منح حق العدول للمستهلك ودوره في تدعيم ونشر التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال تعزيز الثقة بين المتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين، والحفاظ على كفة التوازن بين الطرفين لكون المتعامل الاقتصادي يتمتع بكل القوة الاقتصادية والهيمنة وله دراية كافية بالمنتجات، على عكس المستهلك الإلكتروني الذي يعتبر الطرف الضعيف في العلاقة العقدية، مما يجعله يتجنب ممارسة التجارة الإلكترونية خوفا من عدم إمكانية العدول والتراجع عن إبرام المعاملات التي يتخللها الغش والخداع والكذب، لهذا وجب فرض حق العدول كوسيلة فعالة وكافية لحماية المستهلك وتشجيعه للولوج إلى مجال التجارة الإلكترونية. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تدل على ضرورة تدخل المشرع الجزائري لتنظيم وتأطير هذا الحق بشكل محكم، إضافة إلى توعية طرفي العلاقة العقدية قبل إبرام العقد بأهمية هذا الحق وكيفية ممارسته.

**الكلمات المفتاحية:** التجارة الإلكترونية، العقود الإلكترونية، الاقتصاد الرقمي

ترميز JEL : M14 E62

#### Abstract:

The article aims to show the importance of granting the consumer the right of redress and his role in supporting and spreading e-commerce, by enhancing confidence between economic dealers and consumers, and maintaining a balance between the two parties because the economic dealer enjoys all economic power and dominance and has sufficient knowledge of products, unlike the electronic consumer who It is considered the weak party in the contractual relationship, which makes it avoid the practice of electronic commerce for fear of the impossibility of reversing the conclusion of transactions that involve fraud, deception and lying. Therefore, the right to relinquish must be imposed as an effective and sufficient means to protect the consumer and encourage him to enter the field of e-commerce. The study reached a number of results indicating the necessity of the intervention of the Algerian legislator to organize and frame this right in a tight manner, in addition to educating the two parties to the contractual relationship before concluding the contract of the importance of this right and how to exercise it.

**Keywords :** Electronic commerce, electronic contracts.the Digital Economy..

**JEL Classification Codes:** E62 M14

## 1. مقدمة:

التجارة الإلكترونية عبارة عن نشاط اقتصادي يقوم على تبادل السلع و الخدمات بين طرفين أو أكثر وذلك باستخدام الوسائط الإلكترونية والتكنولوجية الرقمية ويكون بين أشكال متعددة إما بين المؤسسات أو بين الأفراد و المؤسسات. وهذا ما أدى إلى تزايد الضغوط على المستهلك لمحاولة جذبه وإغرائه بالدخول إلى عالم التجارة الإلكترونية وإقناعه بالتعاقد من خلال شبكة المعلومات الدولية.

وبما أن المستهلك يعد الطرف الضعيف في المعاملات الإلكترونية فهو في حاجة إلى حمايته وخاصة في مجال التعاقد الإلكتروني، والذي يشكل ضرورة حتمية وملحة وأهمية بالغة، لأنه لا يمكنه معاينة محل التعاقد معاينة مادية وحقيقية مما يجعله متخوفا من الولوج إلى مجال التجارة الإلكترونية بسبب عدم قدرته على الرجوع والعدول في التعاقد إذا وجد خلل أو غلط في إبرام العقود.

### الإشكالية:

في خضم التطورات التكنولوجية الحديثة وانتشارها، أصبح بإمكان الأفراد اقتناء حاجياتهم اليومية دون عناء التنقل ودون معاينة السلع ماديا، لكن هذا التطور بالمقابل أدى إلى وجود مشاكل وتخوف المستهلك الإلكتروني من عدم قدرته على إرجاع السلع في حال عدم تطابقها مع ماتم وصفه وعرضه، لهذا بحث المشرع الجزائري على ضمانات كافية لحماية المستهلك ونشر ثقافة الاستهلاك الإلكتروني من خلال تكريس حق العدول وعليه فما مدى مساهمة حق العدول في تعزيز ممارسة التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك الإلكتروني؟

### أهمية البحث:

تتمثل أهمية الدراسة في تبيان دور تكريس حق العدول في المعاملات التجارية الإلكترونية من أجل حماية المستهلك الذي يمثل الطرف الضعيف في العلاقة العقدية الإلكترونية بينه وبين المورد الإلكتروني الذي يقدم السلع أو الخدمات باعتباره الطرف الأقوى اقتصاديا، لما يفرضه من شروط على المستهلك، الذي لا يمكنه رؤية السلع كما لا يمكنه أيضا لمسها أو معاينتها، بل يشاهدها فقط على شاشة الكمبيوتر.

وتكمن أهمية حق العدول في تشجيع وتعزيز ممارسة التجارة الإلكترونية دون خوف المستهلك من عدم قدرته على التراجع عن التعاقد.

### أهداف البحث:

- بيان النظام القانوني لحماية المستهلك بوضوح تام، ودون لبس أو غموض مما يحقق التوازن بين المستهلك والمورد الإلكتروني.

- إبراز مبررات تكريس حق العدول كضمانة لتشجيع ممارسة التجارة الإلكترونية.

- تحديد شروط ممارسة حق العدول للمستهلك الإلكتروني في حالة ما إذا كان محل العقد سلعة أو خدمة.

- تحديد الحالات التي لا يمكن للمستهلك الإلكتروني ممارسة حق العدول فيها.

## منهجية البحث:

يرتكز البحث على المنهج الوصفي وذلك من خلال تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة، والمنهج التحليلي في جمع المعلومات والحقائق والعمل على دراستها وصولاً إلى استخلاص النتائج الخاصة بموضوع الدراسة، فالدراسة تقوم على تحليل النصوص القانونية ذات الصلة تحليلاً دقيقاً.

## 2- الإطار المفاهيمي

### 2-1- تعريف عقود التجارة الإلكترونية

لقد عرف المشرع الجزائري العقود الإلكترونية في القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في نص المادة 06 الفقرة 02 على " أن العقد بمفهوم القانون رقم 02/04 المؤرخ في 05 جمادي الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على ممارسة الأنشطة التجارية، ويتم إبرامه عن بعد، دون الحضور الفعلي و المتزامن لأطرافه باللجوء حصرياً لتقنية الاتصال الإلكتروني.

كما عرفته المادة الثانية من التوجيه الأوروبي رقم 97/7 والصادر في 20 مايو 1997 والخاص بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد بأنه: " كل عقد يتعلق بالبضائع أو الخدمات يتم إبرامه بين مورد ومستهلك من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد ، وذلك باستخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الإلكترونية بدون الحضور المادي والمتزامن للمورد والمستهلك حتى إتمام التعاقد بين الأطراف".

أما مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري لسنة 2001 فقد عرف العقد الإلكتروني بأنه: " كل عقد تصدر فيه إرادة أحد الطرفين أو كليهما أو يتم التفاوض بشأنه أو تبادل وثائقه كلياً أو جزئياً عبر وسيط إلكتروني ". وعرف قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لسنة 2001 العقد الإلكتروني في المادة الثانية بأنه: " الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل إلكترونية كلياً أو جزئياً ". أما قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83 لسنة 2000 قد عرف المبادلات الإلكترونية بأنها: " المبادلات التي تتم باستعمال الوثائق الإلكترونية".

بينما نجد قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لسنة 1996 قد عرف تبادل البيانات الإلكترونية في المادة (2/ب) بأنه: " نقل المعلومات إلكترونياً من حاسوب إلى حاسوب آخر باستخدام معيار متفق عليه لتكوين المعلومات ". ونجد أن قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الإماراتي رقم (2) لسنة 2002 قد عرف الرسالة الإلكترونية بأنها: "معلومات إلكترونية ترسل أو تستلم بوسائل إلكترونية أياً كانت وسيلة استخراجها في المكان المستلمة فيه "

### 2-2- تعريف حق العدول

يعد حق المستهلك في العدول أو الرجوع عن العقد الذي أبرم، إعادة النظر فيه، وإعادة المبيع واسترداد الثمن، ويتم ذلك بوسيلة إلكترونية، ويكون ممارسة حق العدول في مدة معينة ويختلف طولها من تشريع إلى آخر وهناك عدة مصطلحات للتعبير عن هذا الخيار مثل مهلة التفكير أو التروي أو مهلة الندم أو حق العدول، أو حق إعادة النظر، إلا أن بعض الفقهاء فضل استعمال مصطلح (إعادة النظر) في العقود للدلالة على خيار المستهلك

بالرجوع في العقد، كونه يشمل إلى جانب حق المستهلك بالرجوع حقه في استبدال السلعة دون أن يرجع في العقد المبرم، وعلى الرغم من الاختلاف في التسميات إلا أن جميعها تدل على مضمون واحد وهو : قدرة المستهلك على التحلل من العقد بإرادته المنفردة خلافا للقاعدة العامة التي تقضي بأن: " العقد شريعة المتعاقدين " لا يجوز نقضه أو تعديله أو إلغاؤه إلا باتفاق الطرفين (فارس عمر، البيك عمار، 2017، صفحة 341) .

ونرى أن المصطلح الأنسب هو حق العدول لأن المشرع الجزائري استعمل مصطلح العدول في نص المادة 11 من قانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

ولقد تعددت التعريفات الفقهية لتعريف حق العدول ومنها ذهب الفقه إلى تعريف حق العدول على أنه: "ميزة قانونية أعطاه المشرع للمستهلك في إمكانية الرجوع أو العدول عن التعاقد بعد أن تم إبرام العقد صحيحا أو قبل إبرامه، دون أن تترتب على ذلك مسؤولية للمستهلك عن رجوعه، أو مسؤولية للمتعاقد الآخر عما قد يصيبه من أضرار بسبب الرجوع" (علي إبراهيم عبد الحميد، 2018، صفحة 751).

وتعرض هذا التعريف إلى النقد كونه قسم حق العدول إلى مرحلتين العدول قبل التعاقد والعدول بعد إتمام إبرام العقد، وهذا ما يتنافى وطبيعة حق العدول، حيث أن العدول يكون في حالة إتمام إبرام العقد أو بخصوص عقد مبرم ومستجمع لجميع أركان العقد، أي أنه قبل إبرام العقد يمكن القول أنه عدول عن إيجاب أو عدول عن قبول. كما عرفه جانب من الفقه الفرنسي بأنه: "الإعلان عن إرادة مضادة يعتزم من خلالها المتعاقد العدول عن إرادته وسحبها واعتبارها كأن لم تكن، وذلك بهدف تجديدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل" (الحجازي رمزي بيد الله علي، 2016).

وعرفه الفقه بأنه: "سلطة أحد المتعاقدين بنقض العقد والتحلل منه دون توقف ذلك على إرادة الطرف الآخر" (عمر محمد عبد الباقي، 2008، صفحة 768).

ويذهب جانب آخر من الفقه إلى تعريف حق العدول على أنه: " وسيلة بمقتضاه يسمح المشرع للمستهلك بأن يعيد النظر من جديد، ومن جانب واحد في الالتزام الذي ارتبط به، بحيث يستفيد من مهلة التفكير في خلالها يكون بوسعه الرجوع" (الحجازي رمزي بيد الله علي، 2016، صفحة 129).

وهناك فريق من الفقهاء رأى في حق العدول أنه: " قدرة المتعاقد بعد إبرام العقد على المفاضلة والاختيار بين إمضائه أو الرجوع عنه" (عمر محمد عبد الباقي، 2008، صفحة 768). لكن يؤخذ على هذا التعريف الأخير أنه لم يقم بتحديد أي من الطرفين له الحق في ممارسة حق العدول هل هو المستهلك أم المورد أم كلا الطرفين معا، كما أنه لا يحدد نوعية العقود التي يشملها حق العدول هل العقود الاستهلاكية وحدها أم كل المعاملات والعقود، كما أنه لا يوضح فيها إذا كان هناك شروط معينة وحالات محددة لممارسة حق العدول.

ومن جهة أخرى اعتبر البعض أن حق العدول هو حق شخصي للمستهلك وله السلطة التقديرية في ممارسة حقه في العدول وفقا لما يراه محققا لمصلحته، كما أنه ليس ملزما بإبداء أسباب معينة لهذا العدول بمعنى أن استعمال المستهلك لهذا الحق لا يؤدي إلى قيام المسؤولية (خالد ممدوح إبراهيم، 2019، صفحة 267).

وأما من الناحية التشريعية لم تقم التشريعات بوضع تعريف لحق العدول بل اكتفت بإقرار هذا الحق للمستهلك الإلكتروني في العقود الإلكترونية كما هو الحال عند المشرع الفرنسي، فلقد أقر بحق العدول في القانون الاستهلاكي

الفرنسي من خلال نص المادة 21/121 للمستهلك حق العدول في العقود المبرمة عن بعد، دون الحاجة إلى تبرير قراره، كما انه غير ملزم بإبداء أية أسباب ولا تطبق عليه أية عقوبة ولا يتحمل تكاليف أخرى باستثناء نفقات أو مصاريف الرجوع عند الحاجة أو الاقتضاء (خالد ممدوح إبراهيم، 2019، صفحة 268).

كما تنص المادة 31 من القانون التونسي رقم 83 لسنة 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية على أنه يجوز للمستهلك إرجاع المنتج على حالته إلى البائع في غضون عشرة أيام، تحتسب من تاريخ التسليم، وذلك في حالتين هما: عدم مطابقة المنتج لطلب المستهلك أو عدم احترام المورد لميعاد تسليم الشيء المبيع، ويتعين على المورد في هذه الحالة إعادة المبلغ المدفوع والمصاريف التي تحملها المستهلك وذلك في موعد مدته عشرة أيام من تاريخ إرجاع المنتج (إلياس نصيف، 2009، صفحة 95).

أما المشرع الجزائري لم يضع تعريفا لحق العدول بل اكتفى بالنص عليه بمعنى ذلك نص على حق المستهلك في العدول في حالة عدم احترام شروط التعاقد ودون دفع مصاريف إضافية، ولقد نص عليه بموجب التعديل الأخير لقانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09/18 في نص المادة 19 الفقرة الثانية بأنه: "حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتج ما دون وجه سبب..." ولقد أشار المشرع الجزائري بموجب نص المادة 19 الفقرة 04 من نفس القانون إلى شروط وكيفيات ممارسة حق العدول وآجاله وقائمة المنتوجات المعنية بالتنظيم.

وفيما يخص قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18 لم يرق المشرع الجزائري بتقديم تعريف لهذا الحق القانوني والذي يعتبر من أهم الضمانات القانونية لحماية التوازن في العلاقة العقدية، بل اكتفى بتحديد مدة العدول وكذا الحالات التي يعيد فيها المستهلك المنتج. ونص أيضا على إعادة إرسال المنتج على حاله وفي غلافه الأصلي في حالة عدم احترام المورد الإلكتروني لآجال التسليم في أجل 4 أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتج مع ذكر سبب الرفض ودون المساس بحقه في التعويض عن الضرر وعلى المورد الإلكتروني أن يقوم بإرجاع المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإرسال المنتج للمستهلك الإلكتروني خلال أجل 15 يوما ابتداء من تاريخ استلامه المنتج.

وعلى ضوء التعريفات السابقة لحق العدول نرى أن حق العدول هو: "حق للمستهلك بإمكانية العدول عن العقد الذي تم إبرامه عن بعد بإرادة حرة ومنفردة وذلك خلال مدة محددة من طرف المشرع، دون أن يثبت أي عيب أو خلل في محل التعاقد ودون أن يتحمل تكاليف الإرجاع".

ومن خلال ما تم دراسته سابقا يتضح أن العدول يتميز عن العقد بعدة خصائص أهمها، بأن حق العدول من النظام العام لأنه غير قابل للتنازل عنه، وكل تنازل عنه يعتبر باطلا وعديم الأثر كأنه لم يكن، ومن جهة أخرى يعتبر حق العدول تصرفا انفراديا، حيث يركز على الإرادة المنفردة للمستهلك الإلكتروني وحالته النفسية التي تعالج وتقارن بين المعطيات المقدمة له من طرف المهني وبين المعطيات التي يلامسها في محل التعاقد، ومدى صحتها وبالتالي الوقوف على الخطأ الذي وقع فيه، بالإضافة إلى مجانية ممارسة حق العدول التي تعد من أهم خصائصه، حيث أن للمستهلك إمكانية ممارسة العدول دون دفع أي مقابل مالي جراء ذلك، باستثناء ما

يمكن أن يدفعه المستهلك فقط كمصاريف وتكاليف الإرجاع وبالتالي فإن المصاريف التي يمكن أن يتحملها المستهلك نتيجة ممارسة حقه في الرجوع هي فقط المصاريف المتعلقة بإرسال البضاعة. لأنه لو تم فرض مقابل مالي لممارسة المستهلك لحقه في العدول لعرقل بشكل كبير جدا من استعمال هذا الحق، كما أن هناك خاصية جوهرية لحق العدول والمتمثلة في أنه يفترض فيه وجود إرادتين متناقضتين صادرتين من شخص واحد، بحيث أن المستهلك هنا يعبر عن رغبته في البداية على إبرام العقد، ثم يأتي بعد ذلك ويعبر هو نفسه عن رغبته في العدول عنه (رضوان جبراني، 2020، الصفحات 32-33).

### 3- أهداف حق العدول في العقود الإلكترونية

بما أن المشرع الجزائري نظم حق العدول في إبرام العقود الإلكترونية، فإن هذا يدل على أهمية الوجود القانوني لهذا الحق، فالمشرع لن ينص على حق مالم تتوافر مبررات وجوده فهذا الحق يعد مظهرا هاما من مظاهر الحماية القانونية التي تقرت للمستهلك، كما ارتبط وجوده بنظام التعاقد الإلكتروني وتشجيع العمل بعقود التجارة الإلكترونية.

**3-1- حماية المستهلك الإلكتروني:** يعتبر حق العدول أهم الآليات القانونية التي قدرها المشرع بقصد توفير حماية فعالة للمستهلك، وحقيقي أن القواعد العامة في التعاقد غير كافية لوحدها لحماية المستهلك، فهذه القواعد وهي المتعلقة بعيوب الإرادة لايندرج تحتها تسرع المستهلك وضعفه باعتباره يمثل طبقة اجتماعية لا حيلة ولا نفوذ لها. والضعف المقصود هنا ليس الضعف الاقتصادي الناتج عن تدني المركز الاقتصادي للمستهلك، وإنما هو الضعف الناشئ عن جهله أو عدم خبرته بموضوع العقد. ومما سبق يتبين أن المشرع اتبع نهجا خاصا يتلاءم مع طبيعة الضعف الذي تقرر من أجل مواجهته، فلم يقم بتشديد مسؤولية الطرف القوي اقتصاديا، وإنما عمد إلى حماية إرادة المستهلك، فأتاح له مهلة لإمعان النظر وإعادة التفكير بروية بشأن العقد، بحيث يستطيع إذا قرر أن هذا العقد لا يحقق مصالحه العدول عنه خلال هذه المهلة. (الشاذلي، كريم عزت حسن، 2019، الصفحات 276-277)

ويتضح مما سبق أن المشرع قد رأى أن حق العدول هو الوسيلة المثلى لحماية المستهلك في مواجهة ماقد يعتره من ضعف اقتصادي وضعف معرفي، وإنما تكون بدعم رضائه واستجلائه بصورة واضحة وذلك من خلال مهلة التأمل والتفكير، التي يحق له من خلالها أن يقرر العدول عن العقد الإلكتروني، خاصة وأن القواعد العامة عاجزة عن حماية المستهلك الإلكتروني في مثل هذه المعاملات.

**3-2- تنظيم التعاقد الإلكتروني وتشجيع العمل به:** من بين أهم مبررات تكريس حق العدول هو السعي لترويج ونشر الثقة لدي المستهلك الإلكتروني وتشجيعه على إبرام العقود الإلكترونية عبر الانترنت أو عبر أي وسيلة أخرى، فحق العدول جاء لتشجيع البيوع الإلكترونية العابرة للحدود من خلال التعامل مع الجوانب السلبية لممارسة المعاملات عن بعد، والمتمثلة بعدم قدرة المستهلك على رؤية السلعة ومعاينتها ولا رؤية المتعاقدين لبعضهم البعض في أغلب الأحيان.

وهذا ما يحدث في المعاملات الإلكترونية حيث يتعاقد المستهلك مع المهني دون أن يرى السلعة محل التعاقد رؤية مادية، ويرى صورة فقط يتم وضعها من قبل المورد على متجره الافتراضي وتبقى هذه الرؤية رؤية افتراضية

ولا تتساوي مع الرؤية المادية، إذ لا يمكن للمستهلك لمس السلعة أو فحص مكوناتها أو تجربتها، وبالتالي لن يكون في وسعه الحكم الدقيق على المنتج الذي يتعاقد عليه وذلك مهما بلغ وصف المهني له من دقة وأمانه. (كوثر سعيد عدنان خالد، 2012، صفحة 638).

كما نؤكد على أن عدم الرؤية لمحل التعاقد ليس الجانب السلبي الوحيد في التعاقد الإلكتروني، حيث يمكننا أن نضيف إليه الإعلانات الكاذبة والخادعة المنتشرة عبر شبكات الإنترنت، والتي يعتمد فيها المورد على تصوير المنتج بتقنيات متطورة وبوضع لمسات جمالية مما يجعلها تظهر للمستهلك على أنها تحفة فنية يجب أن يقتنيها، لكنها في الحقيقة خلاف الصورة تماما، إذ أنه بعد الاقتناء وتوصيل المنتج للمستهلك يكتشف أنه كان مخطأ وهذا المنتج لا يلبي حاجياته ورغبته.

وخاصة مع زيادة معدلات إبرام العقود عموما والعقود الإلكترونية خصوصا فإن الحاجة تزايدت إلى وجود مثل هذا الحق كوسيلة قانونية لحماية المستهلك وتعزيز ممارسة هذا الأخير للتجارة الإلكترونية، وذلك لعدم تحقق العلم الكافي لهذا المستهلك بمحل عقد الاستهلاك الذي يبرمه، مما يجعل منحه حق العدول ضرورة ملحة إذا كنا نريد أن نوفر له حماية قانونية وكافية وفعالة في إطار العقود الإلكترونية بصفة خاصة.

#### 4- متطلبات تطبيق حق العدول لتحقيق التوازن العقدي

لقد نصت معظم التشريعات العربية والغربية على ممارسة الطرف الضعيف حق العدول في مواجهة المورد خاصة في المعاملات التجارية الإلكترونية، كما أن هذه التشريعات قامت بتنظيم حق العدول تنظيمًا دقيقًا للحد من خطورة انتهاكاته لمبدأ القوة الملزمة للعقد (كريم عزت حسن الشاذلي، 2019، صفحة 329).

ولهذا حرصت التشريعات على وضع متطلبات وشروط يجب أن تجتمع ليتمكن المستهلك من ممارسة حق العدول وكذلك يجب أن يكون العدول في العقود المسموح فيها قانونًا، لأنه يوجد هناك مجموعة من العقود مستثناة ولا يجوز العدول فيها وهذا للحفاظ على التوازن العقدي وعدم الإضرار بمصالح الطرف الآخر الذي يكون غالبًا المورد المحترف أو المهني. (إيمان فريق الشاكري، زايد عماد الموساوي، 2015، صفحة 97) ومن أجل ذلك فرض المشرع الفرنسي على المهني أن يخطر المستهلك في كل حالة يبرم فيها عقداً يجوز فيه العدول وبوجود هذا الحق ومدته بوسيلة ميسرة وواضحة (مصطفى أحمد أبو عمرو، 2010، صفحة 73).

#### 4-1- شروط تطبيق حق العدول لضمان التوازن العقدي للمستهلك الإلكتروني

حسب نص المادة 21 من القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية تطرق المشرع الجزائري إلى شروط والحالات التي يحق للمستهلك ممارسة حقه في العدول وإرجاع المنتج على النحو التالي:

4-1-1- حالات وطرق ممارسة المستهلك لحقه في إرجاع المنتج: حدد المشرع الجزائري الحالات التي يجوز فيها للمستهلك ممارسة حق إرجاع المنتج وهي:

- حالة وجود عيب في السلعة.
- إذا كانت السلعة غير مطابقة للمواصفات
- إذا كانت السلعة غير مطابقة للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله.

كما أجاز المشرع الجزائري للمستهلك أن يمارس حقه في إرجاع السلعة بأحدى الطريقتين:

- أن يطلب المستهلك إبدال السلعة بأخرى.
  - أن يطلب رد السلعة واسترداد الثمن، وذلك دون أية تكلفة إضافية، وهو ما يعني أنه لا يجوز للمورد الإلكتروني أن يخصم من المستهلك تكاليف الشحن والنقل، أو يخصم ما قد يكون سدده من أقساط تأمين على السلعة.
- ونلاحظ هنا أن المشرع الجزائري لم يقرر حق المستهلك في العدول بمعناه القانوني، وإنما قرر حق إرجاع البضاعة أو استبدالها في حالات محددة كالرجوع لعيب في السلعة أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، والتي هي في حقيقتها تطبيق للقواعد العامة. ويعتبر المشرع الجزائري حق العدول جزاء حسب ما سبق ذكره رغم أن العدول حق مكفول للمستهلك في أغلب التشريعات الدولية مثل المشرع الفرنسي والتونسي في المعاملات التجارية الإلكترونية وهذا من أجل تعزيز الثقة لتشجيع المستهلكين على ممارسة التجارة الإلكترونية والنهوض بالاقتصاد الوطني والرقمي والقضاء على الاقتصاد الموازي.

#### 4-1-2- حالات ممارسة المستهلك حق العدول بالنسبة للخدمات:

من أهم العوامل التي تحد وتقلص من إقبال المستهلك على ممارسة التجارة الإلكترونية هي صعوبة معرفة مصدر المنتجات وتحديد شخصية المورد وموقعه والمسؤولية في حالة عدم تطابق المنتج مع ما تم الإعلان عنه على شبكة الإنترنت وفي المتاجر الافتراضية والمواقع الإلكترونية أو عدم مناسبتها لاحتياجات المستهلك، وتظهر هذه المشكلة بشكل أوضح في حالة المنتجات المعنوية كالخدمات والاستشارات.

وهذا ما يدفع الكثيرين من المستهلكين إلى التساؤل عن مدى أحقية هذا المشتري في أن في أن يتمسك بخياره في العدول عن العقد وإعادة المبيع إلي البائع بالنسبة لعقود تقديم الخدمات في العقود الإلكترونية، كعرض تقديم خدمات تذاكر الطيران والرحلات وخدمات السياحة والفنادق، أو تذاكر المسرح وغيرها، أو عقد تقديم خدمة الاستشارات الفنية أو الهندسية، حيث يصعب إعادة الخدمة بعد أدائها أو استرداد الثمن (خالد ممدوح إبراهيم، 2019، صفحة 238).

#### 4-2- العقود المستثناة من ممارسة حق العدول لضمان التوازن للمورد الإلكتروني

بطبيعة الحال ليست كل العقود الإلكترونية قابلة لممارسة حق العدول بل هناك عقود لا يمكن للمستهلك ممارسة حقه في العدول فيها، وذلك من أجل حماية المورد الإلكتروني وحماية العلاقة التعاقدية من الاختلال وعدم التوازن العقدي، حيث نص المشرع التونسي في الفصل 32 من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية حيث جاء فيه: "مع مراعاة أحكام الفصل 30 من هذا القانون باستثناء حالات العيوب الظاهرة أو الخفية، لا يمكن للمستهلك العدول عن الشراء في الحالات التالية:

- عندما يطلب المستهلك توفير المنتج قبل انتهاء أجل العدول عن الشراء ويوفر البائع ذلك.
- إذا تم تزويد المستهلك بمنتجات حسب خاصيات شخصية أو تزويده بمنتجات لا يمكن إعادة إرسالها أو تكون قابلة للتلف أو الفساد لانتهاء مدة صلاحياتها.
- عند قيام المستهلك بنزع الأختام عن التسجيلات السمعية أو البصرية أو البرمجيات والمعطيات الإعلامية المسلمة أو نقلها آليا.



- شراء الصحف والمجلات.

أما التشريع اللبناني تولت المادة 55 من قانون حماية المستهلك اللبناني تحديد العقود المستثناة من ممارسة حق العدول وهي:

- إذا استفاد المستهلك من الخدمة أو استعمل السلعة قبل انقضاء مهلة العدول.

- العقود التي ترد على سلع صنعت بناء على طلب المستهلك أو وفق مواصفات حددها هو لارتباطها بشخصه.

- العقود الواردة على أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية في حالة تم إزالة أغلفتها من جانب المستهلك بعد أن يستلمها.

- عقود شراء الصحف والمجلات والمنشورات لاسيما الكتب.

- إذا عيبت السلعة من جراء حيازتها من جانب المستهلك."

والجدير بالذكر أن هذا الاستثناء الذي انفرد به المشرع اللبناني يعد مبررا ومنطقيا، حيث لا يسوغ أن يتحمل المهني نتيجة خطأ أو إهمال المستهلك في استعمال أو تخزين السلعة بينما يؤدي لتلفها، فممارسة حق العدول هنا يعني رد السلعة التالفة للمورد أو المهني واسترداد الثمن الذي يكون المستهلك قد أداه هو أمر لا يحقق العدالة المأمولة.

والملاحظ أيضا أن المشرع اللبناني قد أدرج بيع أو توريد الكتب ضمن هذه الاستثناءات، ويمكن تبرير ذلك بأنه فضلا عن تخوف المشرع من قيام المستهلك بنسخ هذه الكتب ثم ردها للناسر، فإن صناعة النشر في لبنان تمثل أهمية كبرى، ولهذا سعى المشرع للحفاظ عليها من خلال هذا الاستثناء (مصطفى أحمد أبو عمرو، 2010، الصفحات 132-133).

أما المشرع المصري فقد نص على حق العدول في المادة 20 في مشروع قانون التجارة الإلكترونية إلا أنه وضع النص بصفة عامة، ولم يستثن عقودا معينة من الخضوع للحق في العدول، ولم يعلق ممارسة ذلك الحق على اتفاق خاص بالنسبة لأية عقود (كوثر سعيد عدنان خالد، 2012، صفحة 638)، أي لم يستثن السلع والخدمات التي لها طبيعة خاصة مثل برامج الحاسب الآلي وألعاب الكمبيوتر والمجلات والجرائد، مثلما قرر المشرع الفرنسي الذي استثنى السلع وأضاف الخدمات الأخرى في تقنين الاستهلاك الفرنسي (- عبد الرؤوف حسن أبو الحديد، 2019، صفحة 103)

ونص في المادة 9 من القانون 67 لسنة 2006 على أنه: "يلتزم كل مقدم خدمة بإعادة مقابلها أو مقابل النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك، ولكن في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقا لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها و العرف التجاري".

ويتبين أن المشرع المصري أجاز الرجوع في الخدمة بصفة عامة ولم يحدد وسيلة معينة، ولم يذكر الوسيلة الإلكترونية، كما أنه حدد الرجوع في الخدمة في حالات معينة، وهي وجود عيب أو نقص في الخدمة فقط ولم يقر هذا الحق للمستهلك بشكل مطلق، ولم يحدد المشرع في هذا النص حالات الرجوع كما حددها فيما يتعلق بالسلعة

و المدة التي يجب من خلالها ممارسة حق العدول أو الرجوع في الخدمة ولا تاريخ بداية حساب هذه المدة - عبد الرؤوف حسن أبو الحديد، 2019، الصفحات 301-302

كما يجب أن ننوه أن هناك أنظمة قانونية تقرر حق العدول في عقود البيع بالتقسيط أيضا، فيكون للمستهلك بعد انعقاد العقد صحيحا، وسداد مقدم الثمن، وتسلمه المبيع، أن يعدل عن العقد بشرط أن يعلم التاجر بذلك خلال فترة وجيزة تختلف باختلاف الأنظمة وهي تتراوح عادة من ثلاثة إلى سبعة أيام (كوثر سعيد عدنان خالد، 2012، صفحة 639).

## 5- الخاتمة:

من خلال دراستنا هذه حاولنا تبيان كيفية مساهمة حق العدول في تشجيع المستهلكين على دخول مجال التجارة الإلكترونية، وذلك بما تحققه من توازن عقدي بين الطرفين، من خلال تكريس حق العدول وما يجنيه من إيجابيات للمستهلك الإلكتروني، سيما خلق الثقة بينه وبين المورد الإلكتروني. ومن دراستنا السابقة توصلنا إلى عدة نتائج سنوجزها فيما يلي:

### -نتائج الدراسة:

- حق العدول يعتبر من الضمانات الوقائية لتحقيق التوازن العقدي واستحدثت هذه الضمانة من أجل حماية الطرف الضعيف في المعاملات التجارية الإلكترونية لعدم قدرته على معاينة محل التعاقد ومعرفة كل خصائصه والبيانات الجوهرية التي يمكن أن تؤثر على إرادته خاصة في حالة تسرعه في إبرام العقود التي تتم عن بعد وأيضا أحيانا تكون الموافقة على التعاقد خطأ في استخدام الوسائل الإلكترونية.

- حق العدول لم يسلم من النقد من عدة جوانب أهمها أنه مخالف لمبدأ القوة الملزمة للعقد بسبب تأخير المعاملات وعدم استقرارها لكن هذه الانتقادات لم تدم طويلا أمام أهمية هذا الحق بالنسبة للمستهلك في إعادة التوازن و الاختلال الحاصل في العلاقة العقدية ولمبررات وجوده ومزايا حق العدول .

- يعتبر العدول حق للمستهلك رغم أن ممارسته تؤدي إلى إرجاع حالة الأطراف إلى الحالة ما قبل التعاقد و اعتبار العقد كأنه لم يكن، وهذا ما يجعله يتشابه مع بعض الأنظمة القانونية مثل الفسخ والإبطال والبطلان لكن المشرع الجزائري جعل من حق العدول جزاء وهذا على خلاف ما جاء به التشريع الفرنسي والتشريع التونسي في الفصل وعدم الخلط بين النظامين.

- العدول حق للمستهلك الإلكتروني وضع لتحقيق التوازن العقدي وحمايته وهذا نتيجة الضعف المعرفي و الإرادي الذي فيه لكن هذا الحق له حدود واستثناءات عديدة إذ لا يمكن للمستهلك ممارسة هذا الحق في بعض العقود الإلكترونية كالعقود التي يكون محل العقد سلعة حسب الطلب أو المعاملات المتعلقة بالمواد الغذائية وكذا حقوق المؤلف والمجلات والدوريات، وبعض الخدمات، وهذا لكي لا نخل التوازن بين أطراف العلاقة العقدية لكون هناك بعض العقود والمعاملات الإلكترونية لا يمكن أن يمارس المستهلك الإلكتروني حقه في العدول لأنه سوف يلحق ضرر بالطرف الآخر الذي هو المورد رغم قوته وخبرته العالية في المجال.

- حق العدول لا يمارس إلا في مدة معينة حددها المشرع الجزائري في القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية و المحددة بمدة أربعة أيام في المادة 23 منه لكن هذه المدة غير كافية للمستهلك أن يمارس حقه في العدول.

ويلاحظ أيضا من خلال نصوص المواد المتعلقة بحق العدول أنه لم تتناوله بالشكل المفصل و الصحيح حيث لم يفرق بين حق العدول و الخدمة ما بعد البيع وضمان العيب الخفي، وكذلك لم ينص إطلاقا على المعاملات الاستثنائية التي لا يمكن للمستهلك ممارسة حق العدول فيها.

#### - المقترحات:

-توفير الإطار القانوني الملائم لدعم المعاملات التجارة الإلكترونية من أجل النهوض بالاقتصاد الرقمي مع ضرورة التطوير من وسائل الدفع الإلكترونية لتنمashi مع متطلبات الاقتصاد العالمي

- ضرورة تدخل المشرع الجزائري في تعديل أحكام قانون التجارة الإلكترونية من أجل تنظيم حق العدول تنظيميا يحقق غايته ويضع حدوده ويبين ضوابطه و آثاره.

- العقد يجب أن يكون متضمنا حق العدول للمستهلك وإلا كان العقد غير صحيح وباطل وغير مكتمل وتقرير حق العدول كان من أجل حماية الضعف الذاتي للمستهلك وعدم خبرته، وليس حمايته من استغلال المورد الإلكتروني الناتج عن انعدام خبرته ومعرفته.

- وجوب إعلام المستهلك بطريقة واضحة وصريحة بحقه في العدول ومدته وميعاد سريانه وكيفية ممارسته ومتطلباته وفي حالة تقاعس المورد عن تنفيذ هذا الالتزام يتم مد مهلة حق العدول إلى ثلاثة أشهر.

- ضرورة تكوين جمعيات حماية المستهلك لتوعية المستهلكين بحق العدول من حيث مهلته ونطاقه وآثاره وذلك لعلاج الضعف القانوني والمعرفي والاقتصادي لدى المستهلكين وكذلك توعية المورد الإلكتروني بأحكام هذا الحق والنتائج الإيجابية لإحترامه.

#### 5- المراجع:

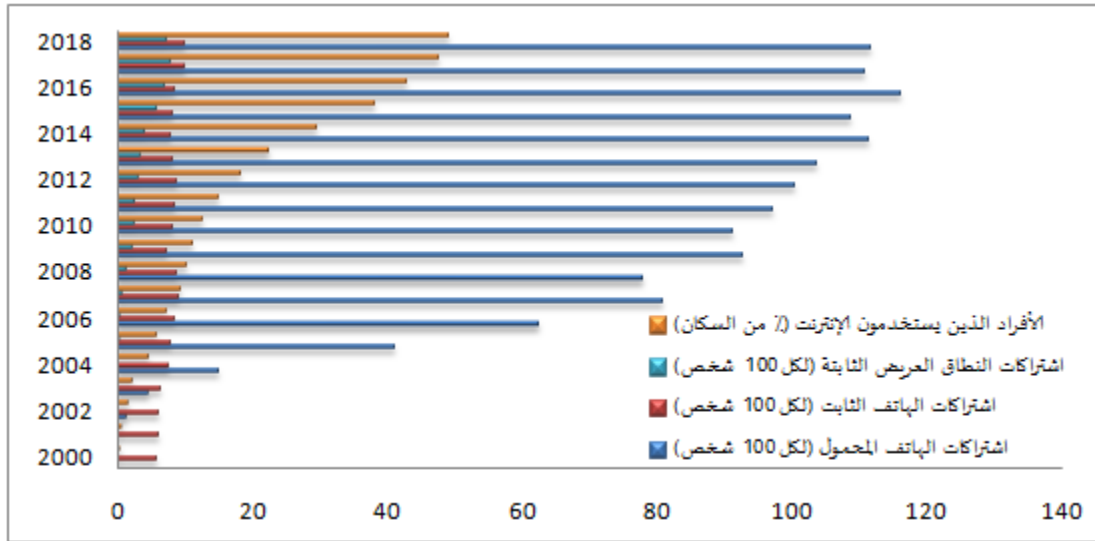
□ إ الكتب:

1. رضوان جبراني. (2020). الحق في التراجع كآلية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية. المغرب: مطبعة فارير.
2. عبد الرؤوف حسن أبو الحديد. (2019). الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية - دراسة مقارنة-. مصر: دار الفكر والقانون، للنشر والتوزيع.
3. كوثر سعيد عدنان خالد. (2012). حماية المستهلك الإلكتروني. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
4. الحجازي رمزي بيد الله علي. (2016). الحماية المنية للمستهلك بعد التعاقد الإلكتروني -دراسة مقارنة- . بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية.

5. الشاذلي، كريم عزت حسن. (2019). النظام القانوني لحماية المستهلك الإلكتروني. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
  6. إلياس نصيف. (2009). العقود الدولية العقد الإلكتروني في القانون المقارن. بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية.
  7. خالد ممدوح إبراهيم. (2019). حماية المستهلك الإلكتروني في المعاملات الإلكترونية دراسة مقارنة. الإسكندرية: دار الجامعة.
  8. علي إبراهيم عبد الحميد. (2018). حماية المستهلك، دراسة مقارنة قوانين حماية المستهلك و القواعد العامة في القانون المدني،. مصر.
  9. عمر محمد عبد الباقي. (2008). الحماية العقدية للمستهلك دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون. الإسكندرية: منشأة المعارف.
  10. كريم عزت حسن الشاذلي. (2019). النظام القانوني لحماية المستهلك الإلكتروني. مصر: دار الجامعة الجديدة.
  11. مصطفى أحمد أبو عمرو. (2010). التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية. الإسكندرية: دار الجامعة الجديد.
- イ **المقالات:**
12. إيمان فريق الشاكري، زايد عماد الموساوي . (2015). حماية خاصة من المشتري في عقد البيع. مجلة المحقق الحلبي للعلوم القانونية و السياسية (الثالث)، 97.
  13. فارس عمر، البيك عمار. (2017). خيار المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني. مجلة دراسات وعلوم الشريعة و القانون ، المجلد 44 (العدد 4)، 341.

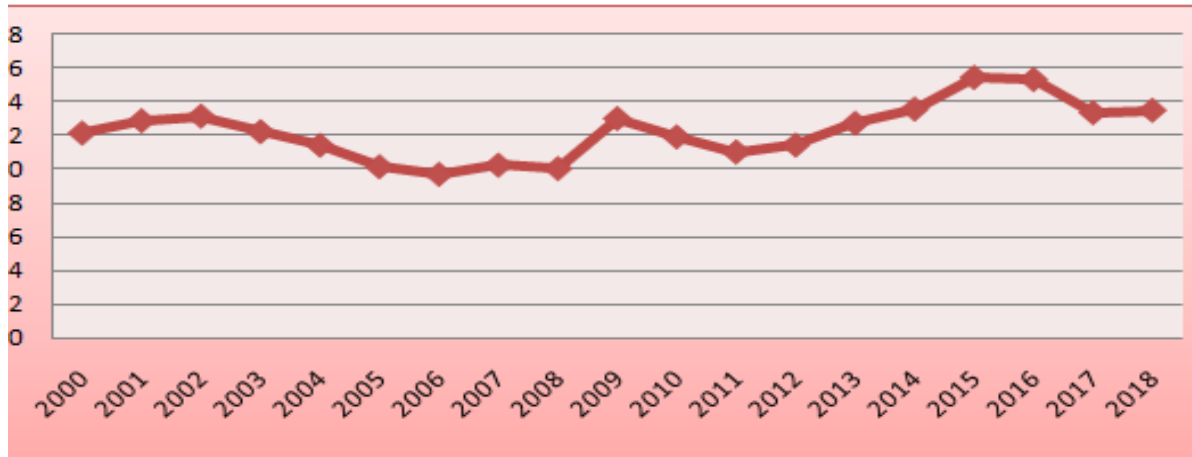
6-الملاحق:

الملحق رقم 1: شكل مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر خلال فترة 2000-2018.



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات البنك الدولي لسنة 2020.

الملحق 2: شكل إجمالي القيمة المضافة، والخدمات: تجارة الجملة وتجارة التجزئة والمطاعم والفنادق، كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي.



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات (البوابة العربية للتنمية، 2020).

**الملحق 3: بعض المواقع الإلكترونية والمنصات المتخصصة بممارسة التجارة الإلكترونية في الجزائر.**

| الموقع الإلكتروني                                                 | معلومات حول المواقع ومنصات التجارة الإلكترونية بالجزائر                                                                                                                                              | المواقع                      |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <a href="https://www.eshop.dz">https://www.eshop.dz</a>           | هو عبارة عن موقع بيع إلكتروني جزائري تم إنشائه سنة 2018، متخصص في العلامات التجارية الكبرى للمنتجات الترفيهية الرقمية والتكنولوجية.                                                                  | موقع<br><b>Eshop</b>         |
| <a href="https://vendita-dz.com">https://vendita-dz.com</a>       | تم إطلاق هذا الموقع سنة 2017 من خلال فريق جزائري من الشباب، يعتبر من مواقع البيع الأولى عبر الانترنت في شرق الجزائر، وهو متخصص في العناصر التالية: تكنولوجيا المعلومات، الإلكترونيات، الأجهزة وغيرها | موقع<br><b>Vendita</b>       |
| <a href="http://algeriemarket.com">http://algeriemarket.com</a>   | عبارة عن منصة بيع عبر الانترنت، ثم إطلاق هذه المنصة في نوفمبر 2016، تسمح بالتسوق عبر الانترنت في الجزائر، حيث تباع في هذا الموقع الكتب والمنتجات الثقافية أيضا.                                      | موقع<br><b>Algeriemarket</b> |
| <a href="https://batolis.com">https://batolis.com</a>             | هو عبارة عن موقع مبيعات عبر الانترنت تم إنشائه في سنة 2015، حيث يتم فيه بيع مختلف المنتجات والمتخصصة لمختلف الاعمار.                                                                                 | موقع<br><b>Batolis</b>       |
| <a href="https://www.jumia.dz">https://www.jumia.dz</a>           | هو شركة تابعة لمجموعة جوميا للتجارة الإلكترونية، ويعتبر موقع بيع في الجزائر، تم إنشائه سنة 2012 متخصص في العديد من المنتجات منها: الملابس وغيرها.                                                    | موقع<br><b>Jumia</b>         |
| <a href="https://www.zawwali.com">https://www.zawwali.com</a>     | هو عبارة عن موقع بيع إلكتروني جزائري تم إنشائه سنة 2010 متخصص في بيع المنتجات المستعملة والجديدة ويقدم هذا الموقع حتى مبيعات دولية عند الطلب.                                                        | موقع<br><b>Zawwali</b>       |
| <a href="https://guiddini.com">https://guiddini.com</a>           | هو عبارة عن شركة جزائرية ناشئة تأسست سنة 2009، متخصصة في التحويل الرقمي للشركات الصغيرة والمتوسطة، تقدم خدمات في التجارة الإلكترونية، كما هي رائدة في مجال البيع والشراء عبر الانترنت في الجزائر.    | موقع<br><b>Guiddini</b>      |
| <a href="https://www.ouedkniss.com">https://www.ouedkniss.com</a> | هو عبارة عن أكبر منصة إعلانية في الجزائر، تم إنشائه في أوت 2006، مخصص للعديد من الخدمات.                                                                                                             | موقع<br><b>Ouedkniss</b>     |
| <a href="https://www.echrily.com">https://www.echrily.com</a>     | هو عبارة عن بوابة مبيعات عبر الانترنت، مخصص في بيع المنتجات الغذائية، كما يتم فيه الدفع نقدا أو بشيك.                                                                                                | موقع<br><b>Echrily</b>       |
| <a href="https://dlalaonline.com">https://dlalaonline.com</a>     | هو عبارة عن موقع إعلانات في الجزائر، متخصص في عمليات البيع والشراء وتقديم الخدمات.                                                                                                                   | موقع<br><b>Dlalaonline</b>   |
| <a href="https://www.vitamedz.com">https://www.vitamedz.com</a>   | هو عبارة عن موقع إعلانات في الجزائر يتم من خلاله عملية البيع والشراء ويقدم خدمات متعددة.                                                                                                             | موقع<br><b>Vitamedz</b>      |

**المصدر:** من إعداد الباحثة بالاعتماد على مجموعة من المواقع الإلكترونية.