كلية الحقوق

# الحماية الحديثة

# للمستهلك الإلكتروني

# عند تنفيذ العقد

الباحث

محمود أحمد محمد شحاته

باحث دكتوراه

Ma7moudshe7ata89@gmail.com

## Summary

No matter how many legal mechanisms exist to protect the electronic consumer, they still need that protection in all its elements. Just as the consumer needed legal protection before and after the contract, they still need it during execution. We had previously discussed some traditional legal mechanisms, such as the warranty against hidden defects, contractual liability, and the obligation to ensure safety. We will now examine some relatively modern mechanisms for consumer protection, such as the seller's obligation to inform the consumer upon contract execution, the protection of electronic payment methods for the consumer, and this protection will extend to the consumer's right to withdraw. We will attempt to distribute these legal mechanisms into two sections. In the first, we will address the consumer's right to information upon execution and their right to ensure payment fulfillment. In the second, we will dedicate it to the topic of the consumer's right to withdraw.

## الملخص

مهما تعددت الآليات القانونية لحماية المستهلك الإلكتروني، فإنه يبقى بحاجة إلى تلك الحماية بكامل عناصرها، مثلما كان المستهلك بحاجة إلى الحماية القانونية قبل وبعد التعاقد، فإنه يبقى يحتاجها أثناء التنفيذ. وقد كنا قد بحثنا في بعض الآليات القانونية التقليدية، كضمان العيوب الخفية والمسؤولية العقدية والالتزام بضمان السلامة، وسوف نتناول بالبحث بعض الآليات الحديثة نسبياً لحماية المستهلك، كالتزام البائع بإعلام المستهلك عند تنفيذ العقد [1]، حماية وسائل الدفع الإلكتروني للمستهلك، وستمتد هذه الحماية وصولاً إلى حق المستهلك بالعدول. وسنحاول توزيع هذه الآليات القانونية على مبحثين، نتناول في الأول حق المستهلك بالإعلام عند التنفيذ وحقه بضمان الوفاء بالثمن، أما الثاني فسنخصصه لموضوع حق المستهلك في العدول.


**([1]) لقد حظي هذا الالتزام بتسميات كثيرة، كالالتزام اللاحق لإبرام العقد، والالتزام بالإفضاء، والالتزام بالإرشاد...، لذلك سنحاول أن نطلق عليه تسمية (الالتزام التعاقدي)، اختصاراً له وتمييزاً له عن الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي وغيره من التسميات.**

## المقدمة

١. تسعة أعشار الرزق في التجارة (١)، حيث كانت التجارة – ولا تزال نشاطاً أساسياً يسعى إليه الإنسان بغرض العيش والكسب ففى شبه الجزيرة العربية، كانت التجارة مصدراً للثراء والغني، حيث كانت طبقة التجار تمثل عصب طوائف السادة والأشراف، وقد كان ذلك انعكاساً لأهميتها البالغة في تكوين الثروات، فتسعة أعشار الرزق فيها. ولم يقتصر دور التجارة – في تلك الفترة – على مجرد جمع الأموال، وإنما كانت بالإضافة إلى ذلك – الوسيلة الوحيدة لتحقيق التعارف بين الشعوب والقبائل التي وجدت في ذلك العهد، وقد كانت أيضاً الأداة الأولى لنشر قيم الفضيلة لما كان يتحلى به التجار من الصدق والأمانة والوفاء بالعهد. وأكثر من ذلك فقد كانت التجارة سبيلاً لتحقيق الأمن والأمان وعبادة الله سبحانه وتعالى الذي قال في محكم التنزيل وهو أصدق القائلين: لِإِيلَافِ قُرَيْشٍ (١) إِيلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ (٢) فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (٣) الَّذِي أَطْعَمَهُم مِّن جُوعٍ وَآمَنَهُم مِّنْ خَوْفٍ (٤). والمقصود بإيلاف قريش ائتلافهم واجتماعهم في بلد آمنين، وقيل: المراد بذلك ما كانوا يألفونه من الرحلة في الشتاء إلى اليمن، وفي الصيف إلى الشام في المتاجر وغير ذلك، ثم يرجعون إلى بلدهم آمنين في أسفارهم ورحلتهم فى شتائهم وصيفهم (٢)، وهكذا حققت التجارة كل هذه الأهداف حتى انتشر الإسلام فى بعض البلدان عن طريق التجار المسلمين الذين كانوا يجوبون أنحاء متفرقة من أسيا وأفريقيا.

٢. وإذا كانت تسعة أعشار الرزق في التجارة»، فمن الطبيعي أن يشتغل بها – على الأقل من الناحية النظرية – تسعة أعشار الناس. فإذا كانت الأعمال التي من الممكن أن يشتغل بها الإنسان بغية الرزق تتعدد إلى وظائف عامة ومهن حرة وحرف عادية وأعمال يدوية... إلخ، وإذا كانت كل طائفة من هذه الأعمال من الممكن أن تحتوى في داخلها على مئات الوظائف والأعمال، فإنها بأكملها – بأصلها وتقسيماتها الفرعية – لا يشكل العائد الناتج عنها – مقارنة بالعائد الناتج عن التجارة – وذلك في مفهوم الحديث الشريف – إلا عشراً واحداً من الرزق، حيث حجز الله ورسوله للتجارة تسعة أعشار هذا الرزق وتفسير ذلك أمر بسيط، فمختلف الأشخاص الذين يعملون بالوظائف العامة والمهن الحرة والحرف العادية ... في حاجة ماسة إلى التعامل مع التجار: فمن أين يشترى الإنسان مأكولاته؟ ومن أين يشترى الإنسان ملابسه؟ ومن أين يشترى سيارته وسائر منقولاته؟... إلخ إن الإجابة على كل هذه التساؤلات وغيرها، إجابة واحدة من

---

**(١) حديث شريف**

**(٢) مختصر تفسير ابن كثير، اختصار وتحقيق محمد على الصابوني دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، الطبعة الأولى ١٤١٧هـ – ١٩٩٦م، المجلد الثالث**

التجار، حيث يضطر كل من يشتغل بأى مهنة أو حرفة على وجه الأرض للتعامل مع التاجر حتى يشبع حاجاته اليومية المتجددة والمتنوعة والمتزايدة.

**٣.** ومن المعلوم أن الحياة كانت قديماً تتسم بالبساطة، لذا كان نطاق التجارة قاصراً – بصفة أساسية – على تبادل السلع الغذائية والأقمشة والمشغولات الذهبية، حيث كانت تكفى هذه الأشياء لسد حاجات الإنسان اليومية. أما اليوم فحدث ولا حرج، إذ يعلم الجميع أن نطاق التجارة قد امتد ليشمل – دون مبالغة – كل شيء، وذلك للتطور الهائل الذي أصاب المفهوم الاقتصادي الذي أصبح ينظر لكل شيء على أنه سلعة، حتى شمل هذا المفهوم قطاعات تقليدية كان تأسيسها والنهوض بها حكراً على الدولة مثل التعليم والطب. وأكثر من ذلك فقد امتد نطاق التجارة أيضاً ليشمل أشياء كانت خارجة عن دائرة التعامل كأعضاء الجسم البشرى حتى أصبحنا نتحدث اليوم عن التجارة بالأعضاء البشرية.

**٤.** هكذا أصبح كل شيء تجارى فى هذا العالم، وقد ساعد على ذلك تعقد وتزايد حاجات الإنسان اليومية. فلم يعد هذا الإنسان قانعاً بما كان يقنع به – لن نقول قديماً ولا حتى في القرن الماضي – وإنما منذ عشر سنوات مضت، فالإنسان أصبح يسعى دائماً إلى المزيد من الرفاهية، فها هو الغرب يأخذ ما يفتقر إليه من سلع من الشرق، وها هو الشرق يأخذ ما يحتاج إليه من سلع وخدمات – وهو كثير – من الغرب، وها هي الشركات الكبرى متعددة الجنسيات تجوب دول العالم من أجل الاستثمار والتنمية.

**٥.** وإذا كان ذلك كذلك، وإذا كانت التجارة قد احتلت – ولا تزال تحتل هذه المكانة في حياة الأمم والشعوب، فمن الطبيعي أن تهتم التشريعات الوطنية بالقواعد القانونية المنظمة لها، وأساليب ممارستها وطرق انتهائها. ويقتصر موضوع بحثنا على دراسة طريق واحد من الطرق المعروفة قانوناً لنهاية النشاط التجاري، ألا وهو الحماية القانونية للمستهلك الإلكترونى. وعلى هدى ذلك فقد ارتأينا تقسيم هذا البحث على النحو التالى:

**الحماية الحديثة للمستهلك الإلكتروني عند تنفيذ العقد**

## المبحث الأول

## حق المستهلك الالكتروني

## بالإعلام التعاقدي وحقه بضمان الوفاء بالثمن

لقد بحثنا في أهم الحقوق الخاصة بالمستهلك عند حصوله على السلع والخدمات، ولا يفوتنا أن نعرج على الالتزام التعاقدي (الالتزام بالإعلام بعد التعاقد الإلكتروني)، إذ أنه يحظى بأهمية بالغة في التعاقد الإلكتروني نظراً لتعقد عملية التعاقد عبر الوسائل الإلكتروني، وكذا الحال عند وفاء المشتري بالثمن، إذ غالباً ما يتطلب الحال أن يكون الوفاء إلكترونياً، ويحتاج المستهلك إلى الحماية بهذا الخصوص. وسنقسم الموضوع على الفرعين الآتيين:

### الفرع الأول

### حق المستهلك الإلكتروني

### بالإعلام التعاقدي

غالباً ما يكون هناك فارق مكاني ما بين المستهلك والمهني أو المحترف، عن عدم التواجد المادي والواقعي للسلع والخدمات تحت ناظر فضلاً المستهلكين، وهو الأمر الذي يؤثر كثيراً في قدرتهم على الحكم بدقة على المبيع وأوصافه خاصة وأن الإعلانات الكاذبة أو المضللة باتت تمدح وتمجد بطريقة تؤثر على اختيار المستهلك، ولذلك كان لزاماً على المهني إعلام المستهلك بالبيانات الضرورية كافة التي تجعله يقدم على التعاقد عبر التجارة الإلكترونية وهو عالم بما يفعل [١] .

"لم يشأ المشرع الفرنسي الوقوف عند الحد الزمني لإلزام المهني بإعلام المستهلك قبل التعاقد، بل الأمر تخطى ذلك، والقي على عاتقه الالتزام بالإعلام بعد إبرام العقد، رغبة منه في توفير الحماية للمتعاقد معه عن بعد"، والمتمثل بمجموعة من المعلومات التي تحيط بالمبيع، كخصائص السلعة، أو طريقة الاستعمال أو التشغيل، أو الجوانب الخطرة. ذلك أن تعقد الأجهزة الحديثة والمتطورة، وكثرة المخاطر المحيطة بها أوجبت على البائع هذا الالتزام الذي لو اخل به، فإنه سيتحمل كل النتائج المترتبة عليه [٢].

إن الالتزام بالإعلام هو التزام قانوني يفرض على المهني تزويد المستهلك بمعلومات وبيانات صحيحة وواضحة وكافية من خلال الإدلاء بالبيانات الجوهرية التي تتناول المعلومات

---

**([١]) د. فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، المرجع السابق، ص١٣٤.**

**([٢]) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٤٣.**

الأساسية للسلعة أو الخدمة وطرق استخدامها وكل معلومة يجهلها المستهلك وذلك في الوقت المناسب [١].

وسنتناول فيما يلي التعرف على هذا الالتزام من خلال مضمونه،، والآلية التي يعمل من خلالها، وحدوده، فضلاً عن جزاء الإخلال في تنفيذه.

## المطلب الأول

## مضمون الالتزام

## بالإعلام التعاقدي

يتوجب على المهني في الالتزام بالإعلام التعاقدي أن يؤكد للمستهلك بعض المعلومات التي سبق وإن أدلى بها في المرحلة السابقة للتعاقد، أي عند تنفيذه الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي، هذا من جانب، ومن جانب آخر يقع على المهني التزاماً بالإدلاء بمعلومات جديدة تتناسب مع الوضع الحالي بعد التعاقد [٢].

أما فيما يتعلق بالمعلومات الواجبة التأكيد، فنظراً لأهمية بعض هذه المعلومات والبيانات فإن المشرع الفرنسي لم يكتف فقط بإعلام المستهلك بها في المرحلة السابقة على التعاقد بل فرض على المهني تذكيره بها [٣]، فقد قررت المادة (١٢١/١٩/١/أ) من قانون الاستهلاك الفرنسي بأنه يجب أن يتلقى المستهلك تأكيداً للمعلومات التي سبق الإدلاء بها في الفترة السابقة للتعاقد، وهى المعلومات نفسها الواردة في المادة (١١١/١)، والمادة (٢١٤/١) من القانون المذكور، والتي تفرض على المهني الإدلاء ببعض المعلومات، وتشمل الصفات الأساسية للسلعة أو الخدمة، ثمن السلعة أو الخدمة بما فيها الضرائب، الشروط الخاصة للبيع، شروط تحديد المسؤولية أن وجدت، بالإضافة إلى المعلومات التي ذكرتها المادة (١٢١/١٨)، بفقراتها الأربعة من قانون الاستهلاك، والتي تضمنت اسم البائع أو مورد الخدمة، رقم الهاتف وعنوانه، ومصروفات التسليم إن وجدت، طرق دفع الثمن، طريقة التسليم [٤].

لن يتوقف الأمر عند المعلومات السابق الإدلاء بها، بل يتعين على البائع الإفضاء بمعلومات أخرى تكمل الالتزام بالإعلام، لذا فعلى المهني إعلام المستهلك بالمعلومات الآتية:

- عنوان مؤسسة المهني التي تمكن المستهلك من تقديم طلباته إليها.

---

**(١) د. محمد حسن قاسم، الوسيط في عقد البيع في ظل التوجيهات القضائية والتشريعية الحديثة وتشريعات حماية المستهلك، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠١١م، ص٩٤.**

**(٢) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٤٤.**

**(٣) د. مصطفى احمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، المرجع السابق، ص١٨٦.**

**(٤) سبق وإن أشرنا لهذه المواد من قانون الاستهلاك الفرنسي، للاطلاع عليها ينظر: جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق، ص ١٥٨٥+١٥٩٣.**

– المعلومات الخاصة بخدمات ما بعد البيع والضمانات التجارية.

– شروط إنهاء العقد إذا لم تحدد مدته أو كانت المدة أكثر من سنة واحدة [١].

لا يسري هذا الالتزام في جميع أنواع التعاقد، بل ترد عليه بعض الاستثناءات التي ذكرها قانون الاستهلاك الفرنسي وهي [٢].

* لا يلتزم المهني بالإعلام التعاقدي في حالات التعاقد عن بعد التي يكون محلها توريد سلع استهلاكية عادية، يتم توزيعها من قبل موزعين يقومون بجولات متكررة ومنتظمة في مكان سكن المستهلك أو محل عمله، وكذا الحال في العقود التي ترد على إداء الإقامة أو النقل وخدمات المطاعم والترفيه التي يجب تنفيذها في وقت معين أو خلال فترات دورية محددة.

* لا تطبق أحكام هذا الالتزام على الخدمات المقدمة دفعة واحدة بواسطة تقنية اتصال عن بعد، ومنظم فيها فاتورة من قبل من يدير هذه التقنية، باستثناء عنوان مؤسسة المهني [٣].

وفي السياق نفسه جاءت المادة(١٣٦٩/٥) من القانون المدني الفرنسي المعدلة بقانون الثقة بالاقتصاد الرقمي لتشير إلى أن العقد لا ينعقد إلا بعد أن يقوم المهني بتأكيد البيانات المذكورة سابقاً، في حالة العقود المبرمة عبر المواقع الإلكترونية، والتي تسمى "بعقود الويب " [٤]. ويمكن أن يتحقق ذلك واقعياً،

وذلك عندما يضغط المستهلك على أيقونة القبول مرة أخرى، وهو دليل على تأكيد البيانات التي علم بها قبل الضغط للمرة الأولى، في حين أن المهني المتعاقد عبر البريد الإلكتروني يلتزم بالتأكيد على المعلومات الملزم بالإفضاء بها، وذلك من خلال رسالة إلكترونية معدة لهذا الغرض [٥].

---

**([١]) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٤٥.**

**([٢]) ينظر نص المادة ق(١٢١/٢٠/٤) من قانون الاستهلاك الفرنسي، أشار إليه: فيدركر جورج وآخرون، المرجع السابق، ص١٥٦٢ –١٥٦٣.**

**([٣]) ينظر د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٥١.**

**([٤]) د. سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص٣٠٣.**

**([٥]) د. مصطفى احمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، المرجع السابق، ص١٨٩؛ ينظر نص المادة ١٣٦٩/٥ مدني فرنسي.**

## المطلب الثاني
## آلية تنفيذ الالتزام
## بالإعلام التعاقدي

هناك ثمة اعتبارات تقنية نوعية تتعلق بعقود التجارة الإلكترونية قد ادرك المشرع الفرنسي أهميتها، خاصة في ما يتعلق بوجوب تأكيد المعلومات والبيانات التي يستقبلها المستهلك على شاشة حاسوبه الإلكتروني، إذ أوجبت المادة (١٢١/١٩) من قانون الاستهلاك الفرنسي "وجود دعامة ثابتة ومستديمة تتولى حفظ هذه البيانات[١]، ويجب أن يستقبل المستهلك كتابة كل المعلومات والبيانات الخاصة بالعقد وتنفيذه بكل دقة في الوقت المناسب وعلى أبعد حد عند التسليم [٢]، لذا فإن آلية التنفيذ هذه تشير إلى مسألتين وهما:

**١ – وقت تقديم المعلومات**

وفقاً للمادة (١٢١/١٩) من قانون الاستهلاك، يجب أن يتلقى المستهلك المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى حد عند التسليم، ولقد جاءت صياغة المادة على نحو يثير المنازعات بهذا الشأن، بسبب كون التحديد غير كاف، إذ أن القول بأن الإدلاء بالمعلومات يجب أن يتم في الوقت المناسب لا يشير إلى لحظة محددة أو معينة، ومع ذلك فإن المشرع حاول تدارك ذلك بأن جعل من لحظة التسليم السقف الزمني الأقصى للإدلاء بالمعلومات والبيانات التي تتطلبها هذه المرحلة[٣]. كما يضيف البعض بأن لفظ الفترة المناسبة يوحي إلى أن المدة اللازمة لتقديم المعلومات وحفظها متناسبة مع نوع وطبيعة كل عقد [٤].

**– وجوب تثبيت المعلومات على الدعامة**

لقد أوجبت المادة (١٢١/١٩) من قانون الاستهلاك الفرنسي بأن يتم تلقي المستهلك للمعلومات كتابة أو على أية دعامة أخرى تتصف بالاستمرارية وموجودة تحت تصرف المستهلك. والكتابة المقصودة في هذا النص، هو ما جاءت الصياغة الجديدة للمادة (١٣١٦) و(١٣١٦/١) المعدلة بالقانون رقم(٢٣٠/٢٠٠٠) تاريخ ١٣/ آذار/مارس/٢٠٠٠م المتعلق

---

**(١) د. أسامة احمد بدر، ضمانات المشتري في العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص٤٤٣.**

**(٢) ينظر نص المادة (١٢١/١٩) من قانون الاستهلاك الفرنسي؛ ينظر: جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق، ص١٥٦٢.**

**(٣) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٤٦؛ د. خالد ممدوح إبراهيم إبرام العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص١٩١.**

**(4) V. Verbiest (TH): La protection juridique de cyber– consommateur, Litec, éd. du jurisclasseur, 2002,N°163, P.81**

**أشار إليه: د. أسامة أحمد بدر، ضمانات المشتري في العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص٤٤٣.**

بإخضاع قانون الإثبات لتكنولوجيا المعلومات والتوقيع الإلكتروني [١]، وقد نصت المادة (١٣١٦) بأنه ينتج الإثبات بالكتابة أو بمخطوط من تتابع أحرف أو عناصر كتابة أو أرقام أو أي علامات أو رموز تعطي معنى يمكن فهمه، مهما كانت ركيزتها أو طريقة نقلها)، وكذلك نصت المادة (١٣١٦/١) على أن (يقبل المخطوط بالشكل الإلكتروني في الإثبات كالمخطوط على ركيزة ورقية، شرط أن يكون بالإمكان التحقق من هوية الشخص الصادر عنه وفقاً للأصول وتتم المحافظة عليه وفق شروط من شأنها أن تضمن سلامته[٢] . وطالما أن المشرع الفرنسي قد جعل الكتابة الإلكترونية شأنها شأن الكتابة التقليدية (المخطوط الورقي)، فيكون للمهني إثبات تنفيذه للالتزام بالإعلام التعاقدي بأية كتابة منها[٣].

وطالما فرض المشرع على المهني التزاماً بإعلام المستهلك بعد إبرام العقد من خلال الكتابة أو على دعامة الإلكترونية، فإنه "من المؤكد تحقق ذلك بإرسال رسالة إلكترونية نحو البريد الإلكتروني الخاص بالمستهلك، أو بعد نقلها إلى القرص الصلب في ذاكرة الحاسوب الخاص به" [٤].

إما الدعامة الإلكترونية فلم يرد لها تعريف في القانون الفرنسي الخاص بالتعاقد عن بعد، ولا التوجيه الأوروبي رقم (٩٧/٧)، ومن الممكن الرجوع إلى التوجيه الأوروبي الخاص بالتعاقد عن بعد في مجال الترويج للخدمات المالية لدى المستهلكين، وقد تضمنت الحيثية رقم (٢٠) في سياق عرضها للأسباب الموجبة لهذا التوجيه أن الدعامة التي لها قابلية الاستمرار تشمل بصفة خاصة، الأسطوانات المعلوماتية، والأقراص المدمجة، وأقراص الفيديو الرقمية، والأسطوانة الصلبة الخاصة بحاسوب المستهلك. وقد جاء في المادة الثانية من التوجيه المذكور أن المقصود بالدعامة «كل جهاز أو أداة تسمح للمستهلك بتخزين المعلومات التي توجه إليه شخصياً بطريقة تسمح له بأن ينقلها بسهولة أو يخزنها، ويمكن استرجاعها مستقبلاً خلال فترة زمنية تتوافق مع الغاية من المعلومة، فضلاً عن إمكانية نسخها، كنسخة مطابقة للأصل بعد أن يقوم بتخزينها"،

---

**([١]) د. محمد حسن قاسم، المرجع السابق، ص٤٩.**

**([٢]) ورد ذكر النصين لدى: جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق، ص١٢٦٧.**

**([٣]) د. الياس ناصيف، العقد الدولي، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، المرجع السابق، ١٩٨-١٩٧ ؛ د. خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص ١٩١؛ د. عمرو عبد الفتاح علي يونس، جوانب قانونية للتعاقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص ١٧٤.**

**([٤]) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص١١١ (٤) د. محمد حسن قاسم، المرجع السابق، ص٤٩.**

وبناء عليه فإن الدعامة الثابتة هي من الضمانات التقنية التي توفر الأمان القانوني للمستهلك في ضوء ثباتها، تخزينها، سهولة قراءتها، إمكان نسخ لصورة عنها طبق الأصل [١] .

**٣ – اللغة المستخدمة في الإعلام التعاقدي**

سبق وان وضحنا هذا الأمر عندما كنا بصدد الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، ويبدو أن الإدلاء بالبيانات أو المعلومات في المرحلة اللاحقة على التعاقد بالطريقة نفسها، أي باللغة الفرنسية باعتبارها اللغة الوطنية حسب ما جاء به قانون رقم (٩٤/٦٦٥) المعروف بقانون توبون، ومع ذلك فيجوز أن تصاحب اللغة الفرنسية لغة أجنبية أخرى حسب طبيعة المنتج أو طبيعة التوزيع أو بحسب فئات المستهلكين المعنيين بهذه السلع والخدمات [٢].

**المطلب الثالث: جزاء الإخلال بالالتزام التعاقدي**

إن إخلال المهني بالتزامه بالإعلام يعرضه إلى الجزاءات المستمدة من القواعد العامة، بالإضافة إلى ذلك هناك جزاء خاصاً يمكن توقيعه عليه في حالة إخلاله بهذا الالتزام.

بالنسبة للجزاء الذي تقضي به القواعد العامة، فمن الملاحظ أن التوجيه الأوروبي المذكور والمرسوم لم يضع جزاء مدنياً يمكن توقيعه على المهني، وإنما اكتفى بمنح موظفي الإدارة العامة لشؤون المنافسة والاستهلاك وقمع الغش (DGCCRE) [٣] مهمة مراقبة تنفيذه، إذ تقوم بتسجيل حالات عدم التنفيذ أو المماطلة في التنفيذ، مع احتفاظ المستهلك بحقه في فسخ العقد وفقاً للقواعد العامة، باعتبار أن المهني قد أخل بالتزامه العقدي، أو الحصول على التعويض عن الأضرار التي لحقت المستهلك بالرجوع على المهني بدعوى المسؤولية العقدية [٤] .

أما "الجزاء الخاص فيتمثل بامتداد الأجل الذي يمكن للمستهلك أن يمارس فيه الحق في العدول عن العقد "[٥]، وهو بمثابة جزاء مدني من نوع خاص نص عليه المرسوم الخاص بالتعاقد عن بعد، فإذا تخلف المهني عن تنفيذ التزامه بالإعلام التعاقدي، فإن السقف الزمني الذي يمكن

---

**(١) ينظر د. أسامة احمد بدر، ضمانات المشتري في العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص ٤٤٣.**

**(٢) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٥٠-٥١؛ د. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، المرجع السابق، ص١٤٤؛ د. السيد محمد السيد عمران، الالتزام بالإعلام الإلكتروني، المرجع السابق، ص٧٤؛ د. خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص١٢٩.**

**(٣) هذه الحروف هي مختصر للإدارة العامة للمنافسة والاستهلاك وقمع الغش.**

**La Direction général de la Concurrence, de la Consommation et de la répression des Fraudes.**

**(٤) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٥٣؛ د. أسامة احمد بدر، المرجع السابق، ص٤٤٣-٤٤٤.**

**(٥) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٥٣.**

للمستهلك الإلكتروني يمارس فيه حقه في العدول، يرتفع من سبعة أيام ليصبح ثلاثة اشهر. أما إذا حصل وقام المهني بتنفيذ التزامه بالإعلام التعاقدي خلال مدة الثلاثة اشهر، محسوبة من تاريخ الاستلام بالنسبة للأموال، ومن قبول العرض بالنسبة للخدمات، فإنها تجعل مهلة السبعة أيام سارية [١].

## المطلب الرابع

## الالتزام بالإعلام التعاقدي

## في التشريعات العربية المقارنة

سنتولى بيان مضمون الالتزام بالإعلام التعاقدي في التشريع اللبناني، ومن ثم نعرج على موقف المشرع المصرى من هذا الالتزام:

**أولاً: الالتزام بالإعلام التعاقدي في التشريع اللبناني**

لقد أوجبت المادة الرابعة من قانون حماية المستهلك اللبناني على المهني تزويد المستهلك بالمعلومات الصحيحة والواضحة والوافية متضمنة البيانات الأساسية للسلعة أو الخدمة وطرق استخدامها، بما فيها الإعلان عن الثمن وشروط التعاقد وإجراءاته، إضافة إلى المخاطر التي تصاحب استخدام هذه السلع والخدمات محل عقد الاستهلاك [٢].

كما أوجب القانون على المهني الإعلان عن الثمن بالليرة اللبنانية بشكل ظاهر على السلعة بحيث يتسنى للمستهلك معرفة الثمن بطريقة لا تثير اللبس، إما بلصقه على السلعة أو على الرف المعروضة عليه، وعلى المهني أيضا التقيد بنظام القياس الرسمي الخاص بالأوزان والأحجام [٣]. كما يجب أن يكون الإعلان عن الأسعار بالنسبة للمؤسسات الخدمية لا سيما الفنادق والشقق المفروشة والمطاعم والمقاهي والملاهي في مكان بارز ظاهراً للعيان [٤].

وقد أوجبت المادة (١٠) من القانون المذكور، على المهني الذي يعمل في مجال بيع السلع المستعملة أو المعيبة بعيب لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته، الإعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل واضح على السلعة وكذلك في المكان الذي يزاول فيه نشاطه، وعليه أن يشير إلى ذلك سواء في العقد الذي ينظمه أو الفاتورة التي يقدمها للمستهلك،

---

**(١) لقد نصت المادة (١٢١/٢٠) من قانون الاستهلاك الفرنسي على(... إذا لم تؤد المعلومات (٣) د. محمد حسن قاسم، المنصوص عليها في المادة (١٢١/١٩) فإن مهلة استعمال حق العدول يرفع إلى ثلاثة أشهر، إنما إذا حصلت تأدية هذه المعلومات خلال الثلاثة أشهر....فإنها تجعل مهلة السبعة أيام سارية.) أشار إليه: جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق، ص١٥٦٢.**

**(٢) د. غسان رباح، قانون حماية المستهلك الجديد، المرجع السابق، ص١٠٩.**

**(٣) المادة (٤) من قانون حماية المستهلك اللبناني.**

**(٤) المادة (٥) من قانون حماية المستهلك اللبناني.**

وعلى المهني أيضاً توفير المعلومات والبيانات الأساسية حول تقدير الأخطار التي تصاحب استعمال السلعة أو الخدمة خلال المدة المتوقعة للاستعمال [١].

يبدو لنا أن استخدام المشرع للفقرة الأخيرة (خلال المدة المتوقعة للاستعمال) قد تثير بعض اللبس من حيث وقت الإعلام بالتحذير، فهل تقاس المدة بمعيار موضوعي يتناسب مع نوع السلعة ومدى خطورتها أو بمعيار شخصي ينظر إلى مدى رغبة الشخص وميوله لاستعمال الشيء، وكنا نفضل أن يزيل المشرع هذا الإرباك من النص ويحدد وقت أقصى للإعلام، كأن يكون عند تسليم السلعة أو عند التزود بالخدمة محل عقد الاستهلاك.

كما يجب على المهني أو المصنع أن يبين للمستهلك خطياً وبوضوح، وباللغة العربية على الأقل، الطريقة المثلى لاستعمال السلعة أو الخدمة، فضلاً عن تنبيه المستهلك إلى المخاطر التي قد تلحق به في حالة الاستعمال المخالف [٢].

وفي عقود التأمين (الضمان) يجب على الجهة الضامنة إعلام المضمون بما يرتبه العقد من حقوق وواجبات بموجب وثيقة التأمين (بوليصة الضمان)[٣]، واستناداً لذلك، فإن الالتزام بالإعلام يقع على عاتق الشخص المعنوي من أجل تمكين المضمون الوقوف على الحقوق والواجبات الناتجة عن البوليصة [٤].

**ثانياً: الالتزام بالإعلام التعاقدي في التشريع المصري**

حرص المشرع المصري على حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ العقد باستخدام آليات قانونية عديدة، ومن أهمها الالتزام بالإعلام التعاقدي. إلا أن قانون حماية المستهلك المصري لم يرد فيه ما يدل على إعادة التأكيد على بعض البيانات التي سبق وإن أدلى بها المهني في المرحلة السابقة للتعاقد، خلافاً لموقف المشرع الفرنسي، إلا أن القانون قد حرص على التأكيد على الزام المهني خلال مرحلة تنفيذ العقد على الإفضاء بالبيانات الخاصة بكيفية استخدام السلع والخدمات والطرق الكفيلة بالوقاية من المخاطر المحتملة، وأساليب معالجة تلك الأضرار في حالة وقوعها[٥] .

---

**([١]) المادة (٣٦) من قانون حماية المستهلك اللبناني.**

**([٢]) المادة (٣٧) من قانون حماية المستهلك اللبناني.**

**([٣]) د. فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، المرجع السابق، ص٦٠.**

**([٤]) قرار رقم (١٩٥)، تاريخ ١٥/٥/٢٠٠٧م، صادر عن القاضي المنفرد في بيروت الناظر في الدعاوى المالية، مجلة العدل، ١٦، س٤٢، ٢٠٠٨م، ص٣٦١-٣٦٤.**

**([٥]) تم إدانة شركة حمادة جروب بسبب عدم إخطار جهاز حماية المستهلك عن منتج معيب يضر المستهلك. محكمة جنح الجمالية، جلسة ١/١١/٢٠٠٨، رقم ٣٥٢٧، منشور على موقع حماية المستهلك المصري،**

من أجل تحقيق الالتزام بالإعلام يجب أن يكون الوصف الخاص بالمنتجات كاملاً واضحاً ومفصلاً ودقيقاً، بما يوفر للمستهلك الإعلام الكافي والجدي والموضوعي عن المنتجات والخدمات [١]، وعلى ذلك أوجب قانون حماية المستهلك المصري على كل مهني تزويد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن خصائص السلعة وطبيعتها، وفي الوقت نفسه حذره من مغبة إمداده بمعلومات تؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل، مما قد يجعله يقع في خلط أو غلط[٢].
ويحق للمستهلك، بناء على طلبه، الحصول على فاتورة تثبت المعاملة أو التعاقد الذي تم مع المهني، على أن تتضمن الفاتورة على وجه الخصوص تاريخ التعامل أو التعاقد وثمن المنتج ومواصفاته وطبيعته ونوعيته وكميته"[٣]، فضلا عن بيانات أخرى أشارت إليه اللائحة التنفيذية للقانون[٤] .

**طبقاً للقواعد العامة يجب أن يكون محل التعاقد معيناً أو قابلاً للتعيين [٥]**

وقد يكون التعيين بصورة مباشرة إذ يعين بها المحل تعييناً كاملاً، ويتم ذلك من خلال تعيين الأعمال التي يلتزم بها طرفا العقد احدهما أو كلاهما، وتعيين ما تضمنه هذه الأعمال من أشياء، أو بصورة غير مباشرة ليصبح المحل قابلا للتعيين في وقت لاحق على العقد [٦] .
التعاقد الإلكتروني فإن المحل يكون معيناً عن طريق وصف السلعة أو وفي الخدمة وصفاً مانعاً من الجهالة، وإذا طبقنا أحكام المادة (٤١٩) من القانون المدني المصري على التعاقد الإلكتروني يتضح لنا أن وصف السلعة المعروضة على موقع الويب أو من خلال الكتالوج الإلكتروني أو عبر البريد الإلكتروني أو أية وسيلة إلكترونية أخرى، يعتبر وصفاً كافياً إذا تم بطريقة تمكن المستهلك من معرفة حقيقتها، ومدى تطابقها مع رغباته، فيتعاقد عليها برضا مستنير، وبخلاف ذلك يستطيع المشتري طلب إبطال العقد[٧] .

---

**www.cpa.gov.eg/courtissues.htm،آخر مراجعة في الساعة ١٩٠٠ من تاريخ ١٢/١١/٢٠٢٠م؛ ينظر المادة (٧) من قانون حماية المستهلك المصري .**

**(١) د. ممدوح محمد علي مبروك، أحكام العلم بالمبيع، رسالة دكتوراه، حقوق القاهرة، ١٩٩٨م، ص ٣٤٥.**

**(٢) المادة (٦) من قانون حماية المستهلك المصري.**

**(٣) المادة (٥) من قانون حماية المستهلك المصري.**

**(٤) ينظر نص المادة (١٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.**

**(٥) يتم تعيين محل العقد في الفقه الإسلامي بطريقتين، إما أن يكون الشيء موجوداً ويتم تعيينه بالإشارة إليه أو إلى مكانه الخاص، أو يكون غير موجود في مجلس العقد فيتم تعيينه عن طريق وصفه بصورة تمنع الجهالة، أشار إليه: د. عبد الرزاق السنهوري، مصادر الحق في الفقه الإسلامي،ج١، ط٣، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ١٩٩٨م، ص٦١.**

**(٦) ينظر المادة (١٣٣/٢) مدني مصري.**

**(٧) د. خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص ١١٥**

## الفرع الثاني

## حماية المستهلك عند الوفاء بالثمن

يلتزم المشتري بدفع الثمن المتفق عليه في العقد الإلكتروني، وهو الالتزام الجوهري الذي يقع على عاتق المشتري في عقد البيع، ولما كان الثمن يجب يدفع نقداً وان إبرام العقد يتم بوسائط إلكترونية، فإن الحاجة إلى الوفاء بالثمن إلكترونياً تبقى قائمة دائماً، وان كان من الممكن تسديد الثمن عن طريق النقود الورقية، إلا أن هذه الأخيرة تضاءلت أمام ازدهار وانتشار النقود والدفع الإلكتروني [١].

إن طبيعة الوفاء الإلكتروني عبر الوسائل الإلكترونية ومن أهمها الوفاء شبكة الإنترنت – تتطلب وجود نظام مصرفي مسبق لدى كل من المستهلك أو المهني (المحترف) يسمح للوفاء بهذه الوسيلة، وبمعنى أدق يتوجب توفير أجهزة تقنية تقوم بإدارة مثل هذه الخدمة التي تتم عن بعد والتي توفر الثقة والأمان للمتعاقدين، وعادة ما تتولى المصارف أو البنوك هذه الخدمة، إلا إنه من الممكن إنشاء مؤسسات مالية تتولى إدارة هذه المهمة [٢]. ومن الملاحظ أن الوفاء عن بعد باستخدام البطاقة المصرفية يثير قلق كل من طرفي الوفاء، التاجر(المهني) والعميل(المستهلك)، وهو الأمر الذي يعيق تطور المعاملات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، فالمهني يخشى كون الوفاء غير حقيقي، والعميل أو المستهلك يخشى التطفل على بياناته الخاصة واستيلاء قراصنة الإنترنت على وسيلة الوفاء الخاصة به [٣]

سنحاول معرفة طرق الوفاء الإلكتروني ثم نبين الضمانات الكفيلة لحماية الوفاء الإلكتروني وذلك من خلال الفقرتين الآتيتين:

### المطلب الأول

### طرق الوفاء الإلكتروني

يمكن تقسيم طرق الوفاء الإلكتروني إلى ثلاثة طرق وهي: الوفاء عبر البطاقة المصرفية (البلاستيكية)، والوفاء عبر التحويل الإلكتروني، والوفاء عبر المخزون الإلكتروني

**أولاً: الوفاء عبر البطاقة البلاستيكية**

وتسمى أيضا بطاقة الدفع الإلكترونية، أو البطاقة المصرفية أو بطاقة الاعتماد، وهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل، تصدرها البنوك أو شركات متخصصة لزبائنها كوسيلة بديلة

---

**([١]) د. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، المرجع السابق، ص١١٩.**

**([٢]) د. جليل الساعدي، مشكلات التعاقد عبر شبكة الإنترنت، المرجع السابق، ص١٢٧.**

**([٣]) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص١٢١.**

للنقود [١]، تتضمن مجموعة من البيانات، كاسم الشركة أو المؤسسة المصدرة لها، وشعارها، وتوقيع حاملها بشكل بارز، ورقمها، واسم الحامل، ورقم حسابه، وتاريخ انتهاء صلاحياتها، ويستطيع حامل هذه البطاقة الحصول على المبالغ النقدية من ماكينة سحب النقود الخاصة بالبنوك، أو الحصول على ما يحتاجه من سلع وخدمات من فئة معينة من الشركات أو المحلات التجارية من دون أن يضطر إلى الوفاء بثمنها نقداً، إذ يقوم بتقديم بطاقته إلى الشركة أو التاجر الذي يدون فاتورة من نسخ متعددة يوقعها العميل ثم ترسل إلى الجهة المصدرة للبطاقة لتتولى سداد القيمة لمصلحة التاجر، وتتولى الجهة المصدرة بسداد القيمة إلى التاجر شهرياً، وخصمها من الحساب المصرفي للعميل، ومن اشهر أنواعها بطاقة الفيزا Visa Card، وبطاقة الماستر Master Card وبطاقة الكاريير Carrier–Card[٢].

ويعد التزام مصدر البطاقة تجاه التاجر التزاماً مباشراً ومستقلاً عن العلاقة . التي تربط الجهة مصدرة البطاقة مع حاملها، ولذلك لا يجوز لمصدر البطاقة الاحتجاج بوجه التاجر بأية دفوع ناتجة عن علاقته بحاملها، وكذلك لا يجوز لحامل البطاقة الاعتراض على وفاء مصدر البضاعة إلى التاجر، على أساس وجود دفوع ناتجة عن علاقته بالتاجر، حتى في حالة وجود عيب في السلعة أو امتناع التاجر عن تسليم البضاعة، فتلك العلاقة تبقى محصورة بينهما، ولا علاقة لمصدر البطاقة بها [٣].

ومن أهم أنواع البطاقات المصرفية، بطاقة الصراف الآلي(Cash card)، وبطاقة الشيكات Cheque guarantee)، وبطاقة الائتمان أو بطاقة الاعتماد(Credit card) والبطاقة الذكية(Smart card)، وبطاقات الصرف البنكي(Charge cards)[٤].

**ثانياً: الوفاء عبر التحويل الإلكتروني**

تعتمد هذه الطريقة على تحويل مبلغ معين من حساب العميل إلى حساب التاجر بواسطة مؤسسة مالية أو وسيطة، إذ تتعامل المصارف وسطاء زيادة في الحيطة والحذر، يتمثلون بشركات ومؤسسات مالية [٥]، تتولى إدارة عملية الوفاء الإلكتروني لحساب العملاء والتجار عبر

---

**([1]) Patrick Frazer, Plastic and electronic money, Wood head – Faulkner–Cambridge, USA,1985,p.12.**

**([٢]) عماد على الخليل، الحماية الجزائية لبطاقات الوفاء، ط١، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٠م، ص٦وما بعدها.**

**([٣]) د. الياس ناصيف، العقد الدولي، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، المرجع السابق، ص ١٦١.**

**([٤]) للمزيد ينظر: د. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، المرجع السابق، ص١٢٤١٢٧؛ د. جليل الساعدي، مشكلات التعاقد عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص١٣١–١٣٥ .**

**([٥]) د. الياس ناصيف، العقد الدولي، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، المرجع السابق، ص١٦٢.**

شبكة الإنترنت، من خلال الدائنية والمديونية المترتبة عن المعاملات المتنوعة التي تتم بينهما، كما يمكن أن تتم أحياناً من خلال آلية الشيكات لإنجاز عملية الوفاء الإلكتروني بين الطرفين من خلال وسيط إلكتروني، إذ تشبه هذه الطريقة النظام التقليدي المستخدم في الشيكات ماعدا تحرير الشيكات وتبادلها يتم عبر وسائط إلكترونية، ويقوم الوسيط الإلكتروني بالخصم من حساب العميل (المستهلك) والإضافة إلى حساب التاجر[١]، على الرغم من المميزات التي تقدمها هذه الوسيلة، فإنها لا تتماشى مع تطور التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، إذ لن يكون مرغوباً فيه من قبل العميل ولا حتى التاجر، تعدد الحسابات على هذا النحو.

**ثالثاً: الوفاء عبر المخزون الإلكتروني**

إزاء المخاطر التي تلم بالوفاء الإلكتروني عبر البطاقات البلاستيكية المصرفية، ونظراً لما وجه من نقد إلى الوفاء عبر التحويل الإلكتروني، فقد تم ابتكار نظم جديدة للوفاء تعتمد تقنياتها على تجميع وحدات للقيمة وذلك في أداة منفصلة عن الحسابات المصرفية، وقد ظهرت فكرتي حافظة النقود الإلكترونية المعروفة اختصاراً (pme) [٢] وحافظة النقود الافتراضية المعروفة اختصاراً (pmv) التي تشحن برصيد مالي يتم تسجيله في بطاقة إلكترونية خاصة في حالة حافظة النقود الإلكترونية، أو في القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر الخاص بالجهة المسؤولة عن تقديم خدمة الوفاء الإلكتروني في حالة حافظة النقود الافتراضية. أي أن قطع النقود الإلكترونية أو الكوبونات الافتراضية لا تختلف كثيراً من الناحية الفنية المعلومات المخزونة في ذاكرة الكمبيوتر، ويستطيع العميل عند رغبته في التعامل بالنقود الإلكترونية أو الافتراضية، أن يحصل على إذن من احد البنوك أو المؤسسات الوسيطة، يسمح له باستعمال هذا النوع من النقود مقابل عمولة يتفق عليها، ومن ثم يحصل على مفتاح خاص ومفتاح عام لتأمين معاملاته والتحقق منها، ولا يتطلب هذا النظام المرور من خلال فتح حساب بأحد البنوك، بل هي كما جاء تعريف التوجيه الاوروبي الخاص بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد بأنها (قيمة نقدية محملة على كارت به ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تدير عملية التبادل[٣]. وعلى ذلك فهي مجموعة متسلسلة من الأرقام التي ترمز إلى قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية لمصلحة عملائها عبر شبكة الإنترنت، تصلهم على شكل نبضات كهرومغناطيسية (بايت) على كارت ذكي أو جهاز الكمبيوتر الذي بدوره يخزنه على الهارد درايف، ليتولى العملاء استخدامها لتسوية معاملاتهم بواسطة هذا النوع من النقود الرقمية أو

---

(١) **د. جليل الساعدي، مشكلات التعاقد عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص١٤١.**

(2) **(pme):porte monnaie électronique; (pmv): porte monnaie virtuel**

(٣) **د. أسامة أبو الحسم مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص99-101.**

الرمزية، إذ أن التعبير عنها يأتي بصورة أرقام رمزية ذات قيم مختلفة، ومن أهم مميزات النقود الإلكترونية، إنها تمثل قيمة نقدية حقيقية، مقبولة من قبل التجار عند بيعهم السلع أو تقديمهم الخدمات أو حتى في مقابل التحويل المالي أو صرف العملة، وسهولة التخزين والاسترجاع، فضلا عن انها لا تحتاج إلى الوسيط عند انتقالها من العميل إلى التاجر، فبمجرد الضغط على الزر يتم تنفيذ العملية [١].

على الرغم مما تقدمه من النقود الإلكترونية من مزايا في تسهيل مهمة الوفاء فى التعاقد عبر شبكة الإنترنت، إلا أن هذه التقنية لا تخلو من المخاطر في حالتين:

**الحالة الأولى:** قد يتعرض الحائز لهذه النقود إلى عطل فني كدخول فيروس يؤدي إلى مسح ذاكرة جهاز الحاسوب، وما يحتويه من بيانات مما يؤدي إلى ضباع النقود في الحافظة الإلكترونية.

**الحالة الثانية:** إذا حكم بإفلاس مصدر هذه النقود، فإن العميل قد يتعرض إلى خطر عدم استرداد قيمة الوحدات التي لم يستخدمها بعد، إلى حين الانتهاء من عمليات الوفاء وفي الوقت نفسه قد يتعرض التاجر لخطر عدم استيفاء الوحدات التي قام بتحويلها العميل إليه، وخاصة في حالة تعرض نظام معالجة البيانات أو التحويل إلى خلل [٢] .

## المطلب الثاني

## وسائل حماية الوفاء الإلكتروني

مهما قلنا عن الوفاء الإلكتروني ومزاياه إلا أن المخاطر المحيطة به تبقى كبيرة، مهما حاولنا تجاوزها، وكلما اكتشفت تقنية جديدة لحماية الوفاء الإلكتروني، تظهر في الأفق تقنية مضادة تحاول حل شفرتها، لذلك فالمخاطر والتحديات متعددة، وليست من طبيعة واحدة أو من مصدر واحد، فقد يكون المتطفلون (قراصنة الإنترنت) مختبئين في دولة أجنبية أو يحملون عدة هويات مختلفة[٣]، ويقومون باستخدام الكيانات المنطقية في عمليات "استلاب تقني لأرقام الكروت المصرفية»[٤]، أن حماية نظم الوفاء الإلكتروني تعتبر بمثابة آلية مهمة من آليات حماية

---

**([١]) د. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، المرجع السابق، ص١٣٠؛ د. فاروق الأباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الإنترنت، المرجع السابق، ص ٩٩.**

**([٢]) د. الياس ناصيف، العقد الدولي، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، المرجع السابق، ص ١٦٦.**

**([٣]) وفي تقرير لإحدى الدراسات المتخصصة في الأمن المعلوماتي، بينت أن الغرض من وراء أعمال القرصنة للبيانات الإلكترونية بأنه: ٤٣% من اجل اختلاس الأموال، ٢٣%، اجل سرقة البيانات، ١٩% من اجل إتلاف البيانات، ١٥% من أجل سرقة وقت الكمبيوتر. ينظر: د. عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص٢١٤.**

**([٤]) د. أسامة أحمد بدر، ضمانات المشتري في عقد البيع الإلكتروني، المرجع السابق، ص٤٥٨.**

المستهلك، ولا يمكن تحقيقها بسهولة إلا من خلال مسألة تحتاج إلى دراسة مستفيضة ذلك، إصدار التشريعات الكفيلة بتوفير وفهم للتعاقد عبر التجارة الإلكترونية، ويتطلب هذا الأمر الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تكنولوجيا المعلوماتية في كل حالة على حدة، وضرورة تبادل المعلومات والتعاون بين مختلف الدول لمواجهة مخاطر إساءة استعمال وسائل الوفاء الإلكتروني في التعاقد عبر التجارة الإلكترونية، كما يجب تكثيف الجهود الدولية للخروج باتفاقات دولية.

فعلى المستوى الأوروبي نلاحظ أن التوجيه رقم (٩٧/٧) الخاص بحماية المستهلكين في التعاقد عن بعد قد أشار في المادة الثامنة منه إلى المخاوف القائمة في مجال الوفاء بواسطة البطاقات المصرفية بالنص على "وجوب قيام الدول الأعضاء باتخاذ الإجراءات المناسبة لتمكين المستهلك من طلب إبطال الوفاء في حالات الاستخدام غير المشروع لبطاقته، وتمكينه من استرداد المبالغ التي تم دفعها من ماله دون وجه حق أو إعادتها إلى رصيده [١]، إذ لم يتم تحديد اطار معين، مما يوسع نطاق التطبيق ليشمل كل عقد عبر الإنترنت، بما فيها عقد البيع [٢].

أما على صعيد التشريع الفرنسي فإن القانون رقم (٢٠٠١/١٠٦٢) الخاص بالسلامة اليومية، جاء بتعديل، استجابة لمتطلبات المادة الثامنة من التوجيه المذكور، للقانون المالي والنقدي من خلال إضافة مادة جديدة برقم (١٣٢/٤) التي قررت بأن مسؤولية صاحب البطاقة المصرفية لا تنعقد إذا تم الوفاء – المثار بشأنه النزاع – بطريقة غير مشروعة، عن بعد، ودون الاستخدام المادي للبطاقة، وكذا الحال في حالة تقليد بطاقته، متى كان صاحب البطاقة محتفظاً بحيازتها لحظة إتمام العملية المثار بشأنها النزاع، إذ أن هذا الحكم يوفر نوع من الطمأنينة لكل من المهني والعميل، فالأول لا يتحمل أية خسارة فيما لو تم الاستخدام الغير مشروع للبطاقة المصرفية، إذ يتحمل المصرف المصدر للبطاقة عبء إعادة المبالغ المنازع فيها إلى الرصيد الدائن للعميل، أما الثاني فهو لا يتحمل المسؤولية أيضا، إذ أنه يستطيع استرداد المبالغ المنازع فيها [٣].

كما يمكن أن يتعاون التجار والحرفيون والبنوك فيما بينهم لتوفير الحماية لوسائل الدفع الإلكتروني، كالتعاون بين شركات المعلوماتية وشركات التحويل المالي للوصول إلى نظم إلكترونية توفر الغطاء الحمائي للنقود الإلكترونية، فمثلاً هناك ثمانية بنوك اتفقت على إنشاء هيئة واحدة ذات سلطة كونية للتعامل عبر شبكة الإنترنت وقامت بإصدار شهادات رقمية تضمن

---

**([١]) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع ا السابق، ص١٢٢.**

**([٢]) د. أسامة احمد بدر، المرجع السابق، ص٤٦٢-٤٦٣.**

**([٣]) د. محمد حسن قاسم، المرجع السابق، ص١٢٤**

هوية الشركات التي تعمل في مجال التجارة الإلكترونية [١]، وبدلاً من أن تبقى البنوك عند حد كونها وسيطاً مالياً فقط، فإنها تضطلع بمهمة دعم وإنجاز معاملات وإبرام عقود عبر شبكة الإنترنت من خلال ابتكار وسائل عديدة [٢]. ومع كل ذلك " فلا يمكن الادعاء بأن الحلول السابقة كفيلة بتذليل كل الصعوبات والمخاوف التي تعيق عملية الوفاء الإلكتروني، فيبقى صعوبة إثبات الاستخدام غير المشروع لبطاقة الدفع، واحتمالات سوء نية وغش العميل، فضلاً عن التبعات القانونية التى تتحملها المصارف نتيجة تطبيق الأحكام السابقة التى حملتها النتائج الضارة لاستخدام غير المشروع للدفع الإلكترونى " [٣].

---

**([1]) Bank of America, Bankers trust Barclays Bank, Chase Manhattan Citibank, Deutsche Bank, Hypovereins bank of Germany and Abn Amro of Holland**

**([٢]) ومن بين هذه الوسائل مثلا: إقامة نوافذ للإنترنت (Establishing internet portals)، والتحقق من الهوية(Verifying Identities)، والتسديد الإلكتروني للفواتير(Electronic Billing وإصدار شيكات إلكترونية(issuing electronic money and checks) .**

**([٣]) د . محمد حسن قاسم، المرجع السابق، ص ١٢٥.**

## المبحث الثاني

## حق المستهلك في العدول عن العقد

واحتمالات سوء نية وغش العميل، فضلا عن التبعات القانونية التي تتحملها المصارف نتيجة تطبيق الأحكام السابقة التي حملتها النتائج الضارة لاستخدام غير المشروع للدفع الإلكتروني[١].

إن ظاهرة إقدام الإنسان على التعاقد دون أن يوفر لنفسه الوقت الكافي للتبصر في العقد والتأمل فيه، من حيث مدى حاجته للمعقود عليه ومدى مطابقته لحاجاته، ومدى قدرته على استيعاب التبعات المالية الناشئة عن التعاقد، هي ظاهرة ليست بالجديدة وإنما قديمة بقدم الإنسان، إذ اهتمت الشرائع المختلفة بتهيئة الوسائل الفنية للتعامل معها، ووضع الحلول المناسبة لها، وهذا ما نراه شاخصاً أمامنا في الفقه الإسلامي من استعمال خيار الشرط وخيار الرؤيا والبيع بشرط التجربة الخ [٢].

من المسلم به أن العقد متى انعقد صحيحاً وجب تنفيذه حسبما نص عليه الاتفاق، إذ أن العقد شريعة المتعاقدين والأساس الذي يتعاملون من خلاله، وان المبدأ الذي يسود العقود المتبادلة هو عدم القدرة على فسخ العقد أو تعديله

بالإرادة المنفردة لأن ذلك يمس القوة الملزمة للعقد [٣]، فلا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب الذي يحددها القانون، هذه هي القاعدة التقليدية، التي حاولت تشريعات حماية المستهلك الخروج عنها بقصد تحقيق حماية فعالة للمستهلكين[٤]، وللتخفيف من غلواء تطبيق مبدأ القوة الملزمة للعقد، إذ سمحت له إعادة المبيع إلى البائع أو استبداله من دون ذكر السبب، وهو ما يدعى بالحق في العدول [٥]، ويعتبر من أبرز الآليات القانونية الحديثة التي من الممكن في حالة تفعيلها أن توفر حماية فعالة للمستهلك، وخاصة المتعاقد عن بعد، ويعتبر أيضا أداة تشريعية مهمة بيد المشرع لحماية الأشخاص الذين غالباً ما يتعاقدون دون مناقشة حقيقية لشروط التعاقد [٦]، كما أن الفكرة المتاحة من صورة السلعة على شاشة الحاسوب قد لا تعطي المستهلك تصوراً دقيقاً السلعة، لا سيما وأن الفكرة المأخوذة من هذه الصورة عادة ما تكون

---

**(١) د. محمد حسن قاسم، المرجع السابق، ص١٢٥.**

**(٢) مصطفى محمد الجمال، السعي إلى التعاقد في القانون المقارن، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٢م، ص٢١٠.**

**(٣) د. هدى عبد الله، دروس في القانون المدني، العقد، المرجع السابق، ص٤٩٧.**

**(٤) د. محمد سعد خليفة، البيع عبر الإنترنت وحماية المستهلك، المرجع السابق، ص٦٣.**

**(٥) د. عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك، المرجع السابق، ص٥٠٧.**

**(٦) د. فاتن حسين حوى، المرجع السابق، ص١٣٧.**

محاطة بكثير من وسائل الدعاية والإغراء –كما وضحنا ذلك سابقاً– التي تمثل عوامل ضغط على الإرادة التعاقدية مما قد يجعل المستهلك يندم على إبرامه العقد والشروع بالعدول عنه باقل الخسائر الممكنة" [١]. ولأهمية هذا الموضوع سنبحث في ماهية حق المستهلك بالعدول (الفرع الأول)، ثم آلية عمل هذا الحق (الفرع الثاني):

## الفرع الأول

## ماهية حق المستهلك في العدول

سنحاول الإحاطة بهذا الحق قدر تعلق الامر بموضوعنا، وسنوزع الدراسة على ثلاثة مطالب، نتناول فيها مفهوم حق المستهلك في العدول وطبيعته، فضلاً عن نطاق هذا الحق.

### المطلب الأول

### مفهوم الحق في العدول

إن للحق في العدول مفهوماً قد يختلط مع غيره من النظم القانونية الأخرى التي تؤدي إلى فسخ العقد، ولذا سوف نحاول بيان المقصود به، فضلاً عن تمييزه عما يشتبه به من نظم قانونية من خلال ما يلي:

**أولاً: المقصود بالحق في العدول**

تتبلور فكرة الحق في العدول بتمكين المستهلك من إعادة النظر في العقد الذي ابرمه والعدول عنه خلال فترة محددة تختلف باختلاف المعقود عليه، ونتيجة لذلك يتم رد المبيع واسترداد الثمن، ومما يثار بهذا الموضوع تعدد التسميات المعبرة عنه، مثل حق في العدول [٢]، أو حق الندم [٣]، أو مهلة التروي أو التفكير [٤]، أو خيار الرجوع[٥]، أو إعادة النظر في

---

**([١]) د. ايمن مساعدة ود. علاء خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيع المسافات، مجلة الشريعة والقانون مجلة الشريعة والقانون، تصدرها جامعة الإمارات العربية، ع٤٦، أبريل، ٢٠١١م، ص١٥٧.**

**([٢]) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٥٥؛ د. نبيل محمد احمد حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية، المرجع السابق، ص٢١٦؛ د. فاتن حسين حوى، المرجع السابق، ص١٣٧.**

**([٣]) د. بودالي محمد، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ٢٠٠٦م، ص١٥٢**

**([٤]) مصطفى الجمال، السعي إلى التعاقد في القانون المقارن، المرجع السابق، ص٢١٠.**

**([٥]) د. يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة ابرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، تصدرها جامعة الإمارات العربية،ع٤٣، شعبان ١٤٣١هـ، يوليو ٢٠١٠م، ص٢٥٥.**

العقود[١]، وكل هذه التسميات تدل على خيار المستهلك بالرجوع عن العقد، ولكن مع تعدد الأسماء فإن المعنى يبقى واحداً وهو تمكين المستهلك من التحلل من العقد بإرادته المنفردة [٢] .

وللإحاطة بالمقصود بالحق في العدول يتطلب منا تعريفه ومن ثم استخلاص أهم الخصائص التي يتميز بها هذا النظام القانوني.

**١ – تعريف الحق في العدول**

يعرف الحق في العدول (خيار العدول)[٣]، بأنه الإعلان عن إرادة مخالفة يروم فيها المتعاقد العدول عن إرادته وسحبها واعتبارها كأن لم تكن من أجل التخلص من أي أثر كان لها أثناء التعاقد أو بعده[٤]. أو أنه السلطة الممنوحة لأحد المتعاقدين بنقض العقد والتحلل منه منفرداً، دون أن يتوقف ذلك على إرادة الطرف الآخر [٥]. يبدو لنا أن خيار العدول في قوته لا يرقى إلى مستوى السلطة، إذ أن عده سلطة يجعله بمنزلة الحق العيني [٦].

وعرف أيضا بأنه "بأنه الإعلان عن إرادة مضادة يروم من خلاله المتعاقد الرجوع عن ارادته وسحبها، واعتبارها كأن لم تكن، وذلك من أجل تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي او سيكون لها في المستقبل»[٧]. وهناك من عرف خيار العدول بأنه ميزة قانونية منحها المشرع للمستهلك في الرجوع عن التعاقد، بعد عن ابرام العقد صحيحاً، دون أن تترتب على ذلك مسؤولية المستهلك عن ذلك الرجوع أو مسؤولية المتعاقد الآخر، عما قد يصيبه من أضرار بسبب الرجوع[٨].

---

**(١) د. احمد السعيد الزقرد، حق المشترى في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التليفزيون، المرجع السابق، ص٢٠٧.**

**(٢) د. ايمن مساعدة ود. علاء خصاونة، المرجع السابق، ص١٦٢.**

**(٣) الخيار في اللغة يعني طلب خير الأمرين، ويقال هو بالخيار يختار ما يشاء، ويقال خيره خير بين الشيئين أي فوض إليه الخيار. ينظر: محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، المرجع السابق، ص١٠٨.**

**(4) Mirabail (Solange), La rétractation en droit privé française, L. G. D.J., 1997, p. 128**

**(٥) د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المصادر الإرادية للالتزام، المرجع السابق، ص٢٧٤.**

**(٦) د. محمد طه البشير ود. غني حسون طه، الحقوق العينية، الحقوق العينية الأصلية، ج١، مكتبة السنهوري، بغداد، ٢٠٠٨م، ص٦**

**(٧) د. يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع ...، المرجع السابق، ص٢٥٧–٢٥٨.**

**(٨) سليمان براك الجميلي، الرجوع التشريعي عن التعاقد في عقود الاستهلاك، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، ع١٤، أيلول، ٢٠٠٥م، ص١٠٨.**

يبدو أن التعريف جاء مسهباً ومركزاً على العقود الاستهلاكية التي يبرز فيها العدول التشريعي المقرر لمصلحة المستهلك. لذا يمكن تعريف خيار العدول بأنه حق إرادي يخول صاحبه، إما إنهاء العقد خلال المدة المحددة، التي غالباً ما تكون قصيرة، أو المضي قدماً في التعاقد.

٢ – خصائص الحق في العدول يمكن الكشف عن أهم خصائص الحق في العدول بوصفه خياراً من خلال الفقرات الآتية:

يعتبر الحق في العدول حق مؤقت، يتولى المشرع تحديد الفترة التي يسمح فيها للمستهلك في العدول عن العقد، وعادة ما يقترن بفترة قصيرة [١]، إذ أن مبررات وجود هذا الحق تتعارض مع ثبوته على سبيل الدوام، وإلا يجعل من العقد غير لازم لمدة غير محددة على نحو يصيب العقد، بعدم الاستقرار، لذا فإنه ينقضي إما باستخدامه أو بفوات المدة المحددة [٢].

أما فيما يتعلق بمصدره، فإن ذلك ينحصر إما بالاتفاق أو في حكم الشرع أو في نص القانون، والواقع أن المصدر الأخير(نص القانون) هو الذي يتضمنه حق المستهلك في العدول عن العقد، إذ لو تركت المسألة لاختيار المهني، فإنه لن يمنحها للمستهلك بالصيغة ذاتها التي سلكها المشرع.

يرد هذا الحق على العقود اللازمة بطبيعتها كالبيع والإيجار، دون العقود غير اللازمة بطبيعتها كعقد الوكالة، فضلاً عن وروده على العقد الصحيح، لان العقد الباطل لا أثر يترتب عليه.

يعد هذا الحق خياراً محضاً للمستهلك، إذ يستطيع العدول عن العقد دون ذكر الأسباب أو الإعلان عن المبررات، ومن دون صدور خطأ من جانب المهني، لأن الخيار شرع لمعالجة حالة الضعف التي تحيط بالمستهلك، كما يمارس هذا الحق دون مقابل، وبغير ذلك فإن هذا الحق يفرغ من مضمونه [٣].

إن ممارسة هذا الحق لا يتطلب إعذار المهني بذلك، ودون الحاجة إلى اللجوء للقضاء، فضلاً عن كون المهني ملزماً بالتنفيذ حالما يختار المستهلك ذلك، دون انتظار موافقته، والا قد يتعرض للجزاء [٤].

---

**([١]) عباس عبد الصمد عباس، الخيار القانوني للمستهلك في العدول عن بين القانون الوضعي والفقه الإسلامي، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة البصرة، ٢٠١٢م، ص٣٢.**

**([٢]) د، عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، مرجع سابق، ص٧٦٩.**

**([٣]) عباس عبد الصمد عباس، مرجع سابق، ص٣٢.**

**([4]) Mirabail S: La rétractions en droit privé français, op. cit., p.2**

متى كان هذا الحق مقرراً بحكم الشرع أو بنص في القانون، فإنه لا يجوز الاتفاق على ما يخالفه أو فرض قيود تحد من ممارسته نظراً لتعلق ممارسة هذا الحق بالنظام العام، ولا يجوز لمن تقرر لمصلحته النزول عنه [١]، ففي العقود المبرمة عن بعد، يعتبر شرطاً تعسفياً الشرط الذي يلغي حق العدول المنصوص عليه في المادة (١٢١/٢٠) من قانون الاستهلاك الفرنسي[٢].

**ثانياً: تمييز الحق في العدول عن غيره من الأنظمة القانونية المشابهة**

قد تشترك بعض الأنظمة القانونية مع حق الخيار في العدول في بعض الجوانب، إلا أن هناك اختلافاً ينبغي بيانه لإعطاء الخيار في العدول مفهوماً واضحاً ومستقلاً، وسنحاول التمييز بينه وبين بعض الأنظمة القانونية الشائعة وعلى النحو الآتي:

**أ- تمييزه عن البيع بشرط التجربة**

البيع بشرط التجربة هو البيع الذي يحتفظ به المشتري بحق تجربة المبيع إما للتأكد من صلاحيته للغرض المقصود منه أو للتأكد من كونه ملائم لحاجته الشخصية [٣]. وقد جرت محاولة للتقريب ما بين البيع المتضمن حق الخيار في العدول والبيع بشرط التجربة بالقول أن العقد المبرم ما بين البائع والمشتري يمنح هذا هذا الأخير حق تجربة المبيع، ومن ثم يكون له الخيار بين قبول المبيع أو رفضه خلال مدة التجربة، وبذلك يكون البيع معلقاً على شرط واقف – قبول المشتري للمبيع– فإن قبله تحقق الشرط ورتب العقد آثاره، وان رفضه تخلف الشرط وفسخ البيع، كما أن الحق ممنوح في كليهما للمشتري دون البائع في تقرير مصير العقد [٤] وان سكوت المشتري في البيع بشرط التجربة والبيع المقترن بالحق في العدول يعد بمثابة المضي قدماً في العقد [٥] ومع ذلك فهناك عدة فوارق بين النظامين:

---

**([١]) عباس عبد الصمد عباس، مرجع سابق، ص٣٣.**

**([٢]) حكم محكمة باريس الابتدائي الكبرى، ٤/شباط فبراير/٢٠٠٣؛ أورده: البروفسور فايز الحاج شاهين، مرجع سابق، ص١٠٨٤.**

**([٣]) د. سعدون العامري، الوجيز في شرح العقود المسماة، المرجع السابق، ص٦٤؛ د. حسون طه، الوجيز في العقود المسماة، المرجع السابق، ص١٣٨.**

**([٤]) د. احمد إبراهيم الحياري، عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت (دراسة مقارنة في القانونيين الأردني والفرنسي)، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، مجلد (١)، العدد (٢)، تموز ٢٠٠٩م، ص١٣٣ .**

**([٥]) د. محمد السعيد رشدي، التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت، ١٩٩٨م، ص١٢٥.**

تكون حرية المشتري في البيع المتضمن الحق في العدول أوسع مدى من البيع بشرط التجربة، وذلك لأن الأول لا يحتاج إلى مبررات، في حين لا يترك في الثاني الأمر بالمطلق لمشيئة المشتري بل يمكن للقضاء التدخل أحياناً بانتداب أهل الخبرة خشية تعسف المشتري باستعمال حقه.

إن المدة التي يستطيع بها المستهلك ممارسة حقه في العدول في التعاقد عن بعد محددة بنص القانون، وهي قاعدة آمرة لا يجوز مخالفتها [١]، في حين غالباً ما تكون المدة في البيع بشرط التجربة محددة بالعقد صراحة أو ضمنياً يستخلص من طبيعة المبيع أو من ظروف التعامل إذ جرت العادة [٢].

يجري البيع المقترن بالحق في العدول ضمن نطاق ضيق ويشمل البيوع التي تتم عن بعد(على الأقل في فرنسا)، في حين أن النطاق يكون أوسع في البيع بشرط التجربة ليشمل كل أنواع البيوع، التقليدية أو بوسائل إلكترونية [٣] .

يتحمل البائع تبعة هلاك المبيع بسبب اجنبي بعد تسليمه للمشتري لتجربته، في حين أن المشتري في البيع المقترن بالحق في العدول هو الذي يتحمل تبعة الهلاك كونه مالكاً للمبيع من عقد تام.

إذا كان الهدف من شرط التجربة هو تمكين المشتري التأكد من صلاحية المبيع للغرض الذي أعد من أجله، فإن الهدف من منح المشتري أو المستهلك الحق في العدول في البيوع عن بعد، هو لحماية رضا المشتري أو المستهلك لأنه اشترى ما لم يره رؤية واقعية [٤].

**ب- تمييزه عن البيع بالعربون**

يتشابه هذا النظام مع البيع بالعربون[٥] من حيث تمكين المشتري من أخذ فرصة التفكير والتدبر في العقد وحقه في فسخ أو إمضاء العقد بإرادته المنفردة [١]، فكل من الحق في خيار

---

**([١]) د. محمد سعد خليفة، البيع الإنترنت وحماية المستهلك، المرجع السابق، ص٢٤.**

**([٢]) د. جعفر الفضلي، الوجيز في العقود المدنية، المرجع السابق، ص٥٢.**

**([٣]) د. احمد السعيد الزقرد، الحماية القانونية من الخداع الإعلاني في القانون الكويتي والمقارن، المرجع السابق، ص٢٢١.**

**([٤]) د. محمد سعد خليفة، المرجع السابق، ص٢٥.**

**([٥]) العربون هو مبلغ من المال، يدفعه احد المتعاقدين إلى الآخر وقت إبرام العقد، للدلالة على أن العقد أصبح باتاً لا يجوز الرجوع فيه، أي أنه كجزء من الثمن، أو أن لكل من البائع والمشتري حق العدول عن البيع مقابل خسارة قيمة العربون. ينظر: د. جعفر الفضلي، المرجع السابق، ص٤٧؛ د. عدنان السرحان ود. نوري خاطر، شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،٢٠٠٥م، ص١٠٤؛ د. احمد إبراهيم الحياري، المرجع السابق، ص١٣٦.**

العدول والبيع بالعربون يرتبان الأثر نفسه الفاسخ عندما يعلن المتعاقد عن رغبته بخيار العدول عن العقد دون أن يلزم بالإفصاح عن مبررات ذلك. ومن دون شك توجد بعض الاختلافات:

إن العدول بمقتضى أحكام العربون يتضمن طابعاً مالياً لممارسة هذا الخيار، إذ أن عدول المشتري عن العقد يؤدي إلى خسارته العربون، أما عدول البائع فإنه يلتزم بتأديته مضاعفاً، إلا إذا أتفق على خلاف ذلك [٢].

يكون صاحب الحق في نقض العقد المقترن بالحق في العدول المشتري فقط، ولا يحصل إلا بعد تنفيذ العقد، في حين يتقرر حق نقض العقد في البيع بالعربون، إما للبائع أو للمشتري أو يكون لكليهما[٣].

يعتبر البيع بالعربون واسع النطاق ويمكن تطبيقه على جميع العقود، مقارنة بالبيع المقترن بالحق في العدول، الذي يكون محصوراً في بيع السلع توريد الخدمات عبر الوسائل الإلكترونية [٤]،مع أنه يمكن أن يكون هذا الخيار مصدره الاتفاق، وبهذا الخصوص يقترب الحق في العدول من العربون[٥].

إن الحق في العدول عن العقد يكون من النظام العام إذا كان مقرراً لمصلحة المستهلك ونص القانون، في حين لا يعد من النظام العام العربون بوصفه مقابلاً للعدول عن العقد لأنه جاء استثناء الأصل.

**ج- تمييزه عن بيع الوفاء**

إن بيع الوفاء هو البيع الذي يحتفظ فيه البائع عند البيع بحق استرداد المبيع متي أعلن عن رغبته في ذلك خلال مدة محددة مقابل أن يرد للمشتري الثمن وكل مصروفات الاسترداد، فضلاً عن المصروفات الأخرى التي أنفقت على المبيع، ويتمثل الاختلاف فيما يلي:

حق خيار العدول يكون لمصلحة المشتري (المستهلك)، أما في بيع الوفاء يكون حق العدول مقرراً لمصلحة البائع.

---

**(١) ينظر: جيروم هوييه، المطول في القانون المدني بإشراف جاك غستان، العقود الرئيسية الخاصة، ترجمة منصور القاضي، المرجع السابق، ص١٣٣.**

**(٢) د. عدنان السرحان ود. نوري خاطر، مرجع السابق، ص١٠٦؛ د. احمد إبراهيم الحياري، المرجع السابق، ص١٣٦.**

**(٣) د. محمد سعد خليفة، المرجع السابق، ص٢٧.**

**(٤) د. احمد السعيد الزقرد، الحماية القانونية من الخداع الإعلاني في القانون الكويتي والمقارن، والمرجع السابق، ص٢٢٥.**

**(٥) د. ايمن مساعدة ود. علاء خصاونة، المرجع السابق، ص١٦٦.**

حق خيار العدول لا يقتصر على عقد البيع وإنما يمكن أن يرد على عقود أخرى، في حين بيع الوفاء لا نجده إلا في عقد البيع [١] .

إن عدول البائع في بيع الوفاء يحصل مقابل مبلغ معين يتمثل في الثمن الأصلي الذي دفعه المشتري وكل مصروفات الاسترداد، بالإضافة إلى المصروفات التي أنفقت على المبيع، في حين عدول المشتري في الحق في العدول يكون من دون مقابل، ويمكنه استرداد الثمن الذي دفعه للبائع ولا يتحمل إلا نفقات الاسترجاع [٢].

**الفقرة الثانية: الطبيعة القانونية لحق المستهلك في العدول**

حصل خلاف وجدل في الفقه القانوني حول كون خيار العدول حقاً أو رخصة أو مكنة أو ميزة، لذا نجد الكتب القانونية التي تناولت هذا الموضوع تحت عنوان الحق في العدول، في حين ذهبت أخرى إلى مسميات مختلفة كالخيار أو الرخصة أو المكنة القانونية، فهل هو حق فعلاً أم رخصة لا ترتقي إلى مرحلة الحق أم مكنة قانونية؟ أم أنه لا ينتمي إلى أي منهما؟

إن عدول صاحب الخيار (المشتري أو المستهلك) عن تعاقده، وان كان يتم بإرادته المنفردة، إلا أنه ليس دليلاً على عده حقاً بالمعنى الدقيق، فالحق أما أن يكون عينياً يخول صاحبه سلطة على الشيء، يستطيع بمقتضاها التصرف بالشيء والاحتجاج به على الغير، أو شخصياً يمنح الدائن سلطة مطالبة المدين بالشيء المدين به. بيد أن خيار العدول لا يمنح صاحبه سلطة على شيء، بل يمنحه القدرة على إنهاء العقد بعد إبرامه، لذا فهو ليس حقاً عينياً، فضلاً عن أن الطرف الثاني الذي يمارس في مواجهته خيار العدول لا يلتزم بأداء أي دور حيال ذلك، ومن ثم فهو ليس حقاً شخصياً[٣].، ومع ذلك فإن هناك من قال بأن حق الخيار في العدول هو حق شخصي وذلك لأن العلاقة بين الدائن بالحق والمدين به متوفرة في، هذا الخيار[٤]، إذ يتضمن علاقة قانونية واضحة بين من تقرر له الخيار ومن يمارس هذا الخيار في مواجهته، إذ تظهر هذه العلاقة في خضوع الثاني للأول[٥].

---

**(١) عباس عبد الصمد عباس، المرجع السابق، ص٧٦.**

**(٢) د. محمد السعيد رشدي، التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة، المرجع السابق، ص١٣٥.**

**(٣) د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المصادر الإرادية للالتزام، المرجع السابق، ص١٠٩.**

**(4) V. Najjar (Ibrahim): Le droit d'option. Contribution à étude du droit potestatif et de l'acte unilateral, L.G.D.J,Paris, 1975,N°103, P.107.**

**أشار إليه د، عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص٧٧٠.**

**(٥) ينظر: د. سليمان براك الجميلي، الرجوع التشريعي عن التعاقد في عقود الاستهلاك، المرجع السابق،ص١٨٣.**

ويذهب رأي آخر إلى أن خيار العدول يقترب من الحق العيني لأنه يرد على عين معينة بحيث تمنح صاحبها سلطة مباشرة على الشيء محل التعاقد المتمثل بإمكانية نقض العقد أو إمضائه [١]. نحن لا نتفق مع عد خيار العدول حقاً عينياً، لأن الحق العيني سلطة يمارسها شخص بصورة مباشرة على شيء معين، وهذا ما لا يحصل بخيار العدول الذي قد ينهي العقد بعد ابرامه او المضي فيه قدماً، ولذلك لا وجود للسلطة المباشرة على محل التعاقد.

وهناك من يرى بأن خيار المستهلك في العدول يعتبر رخصة [٢]، أو إنها تأتي بمعنى الحرية أو الإباحة لكن ليس بالمعنى الدقيق لها، فهي لا تمنح للمتعاقد فقط، بل أنها ممنوحة للكافة مثلها مثل حرية العمل، وحرية التنقل، وحرية التعاقد، وهي بذلك تتميز عن الحق في أنها لا تختص بشخص معين وإنما تثبت للجميع على حد سواء، فضلاً عن أنها لا تثبت لسبب محدد بعينه كبقية الحقوق وإنما تثبت بسبب الإذن العام من المشرع [٣].

وذهب رأي آخر إلى أن خيار العدول في التعاقد يتوسط الرأيين السابقين ويحتل منزلة وسطى بين الحق بالمعنى الدقيق وبين الرخصة، وقد اطلق عليها تسميات عدة، ومنها المكنة القانونية[٤]، وهي المنزلة التي تمنح صاحبها أكثر من مجرد الرخصة، وأدنى من الحق [٥] .

نحن نتفق مع الرأي الذي يعتبر الخيار في العدول مكنة قانونية، أو هو كما قيل حق إرادي يختلف عن باقي الحقوق في المضمون، إلا أننا نعتقد بأنه يبقى محتفظاً بكونه حق إرادي اقرب للحق الشخصي من الحق العيني، إذ أنه يخول صاحبه(المشتري أو المستهلك) المطالبة بنقض العقد بإرادته المنفردة، وما على الطرف الثاني (البائع أو المهني) إلا تنفيذ إرادة صاحب خيار العدول، إلا أن هذا الحق ينقضي بفوات المدة المحددة بالقانون، وهذا هو ديدن الحقوق

---

**(١) د. عبد الله عبد الله محمد العلفي، أحكام الخيار في القانون اليمني المدني، دراسة مقارنة بالقانون المدني المصري، جامعة عين شمس، ١٩٨٨م، ص٢١، أشار إليه: عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص٧٧١.**

**(٢) الرخصة هي((مكنة واقعية لاستعمال حرية من الحريات العامة أو إباحة يسمح بها القانون في شأن حرية من الحريات)) ينظر: د. عبد الرزاق السنهوري، مصادر الحق في القانون في الفقه الإسلامي، المرجع السابق، ص٤.**

**(٣) د. عيسوي أحمد عيسوي، نظرية التعسف في استعمال الحق في الفقه الإسلامي، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ع٦، س٤، نوفمبر ١٩٣٤م، ص١٠.**

**(٤) ويطلق على خيار العدول تسميات عدة، منها الحق الإرادي، أو الحق المنشئ، أو القدرة القانونية، أو المكنة القانونية، إذ يقرر الكاتب التسمية الأخيرة الأكثر استخداماً. د. عبد الحي حجازي، المدخل لدراسة العلوم القانونية، ج٢، نظرية الحق، جامعة الكويت، كلية الحقوق، ١٩٧٠م، ص١١٧-١١٨.**

**(٥) د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المرجع السابق، ص١١١؛ عباس عبد الصمد عباس، المرجع السابق، ص٧٨.**

القانونية بصفة عامة تتشابه في جوانب معينة وتختلف في أخرى، ليكون لها بعض الخصائص المميزة لها، لذلك فضلنا التسمية التي استعملها أغلب الفقهاء أو الكتاب[1]، وهي الحق في العدول.

## المطلب الثالث

## الأساس القانوني

## لحق المستهلك في العدول

من المهم الإشارة إلى أننا سوف نهتم بالأساس القانوني للحق في العدول في نطاق عقود التجارة الإلكترونية (العقود المبرمة عن بعد). وقد تعددت الآراء الفقهية في هذا الخصوص حول الأساس القانوني لحق المستهلك في العدول

**١- التأسيس على فكرة الشرط التعليقي**

هناك من يرى بأن الأساس القانوني للعدول التشريعي يرجع إلى الشرط التعليقي [2]، وهو ما يدلنا إلى تقسيمه على شقين، أحدهما يقيم الأساس على الشرط الواقف، في حين يتبنى الآخر فكرة التأسيس على الشرط الفاسخ.

حسب هذين الرأيين، فإن العقد يعد منعقداً في جميع الأحوال، إلا أن ما يراه الاتجاه الأول بأن العقد يكون معلقاً على شرط واقف وهو اختيار المستهلك إمضاء العقد بعد فوات مهلة العدول، أما الرأي الثاني، فإن العقد يكون معلقاً على شرط فاسخ، وهو قيام المستهلك بسحب رضاه خلال المدة المحددة للعدول في القانون. وعلى ذلك فإن العقد في الحالة الأولى لا ينتج آثاره إلا عند تحقق الشرط، فإذا تحقق الشرط أنتج العقد آثاره رجعياً من تاريخ إبرام العقد وليس من تاريخ القبول، في حين يكون العقد في الحالة الثانية منتجاً آثاره إلى حين تحقق الشرط الذي يزيل تلك الآثار رجعياً [3].

---

**(١) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٥٥؛ د. أسامة احمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص١٦٤؛ د. غسان رباح، قانون حماية المستهلك الجديد، المرجع السابق، ص١٦٨؛ د.مصطفى أبو عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، المرجع السابق، ص١٨١؛ د. عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك، المرجع السابق، ص٥٠٨.**

**(٢) ديدييه فرييه، النصوص المتعلقة بالنظام العام التي تستهدف الحفاظ على تروي المتعاقدين، داللوز، ١٩٨٠م، رقم ٤٦- ٤٩؛ ينظر: د. مصطفى محمد الجمال، السعي إلى التعاقد في القانون المقارن، المرجع السابق، ص٢٢١.**

**(٣) د. مصطفى محمد الجمال، المرجع السابق، ص٢٢١.**

لقد وجه انتقاد لهذا الرأي بشقيه، إذ أن الشرط هو امر خارج عن ماهية العقد، يعلق عليه الطرفان وجوده، في حين أن الحق في العدول يتعلق بالتراضي المكون للعقد ذاته، أي أنه جزء من ماهية العقد وليس أمراً خارجاً عنه أو مضافاً إليه [١] . كما أن الشرط الواقف أو الفاسخ إذا تم اعتماده أساساً لخيار العدول، فإن ذلك يجعل من هذا الشرط تصرفاً إرادياً، الذي يؤدي إلى عدم الاعتداد به [٢] فضلاً عن أن القول بوجود مثل هذه الشروط يتناقض مع نية الأطراف الذي لم يقصدوا تأجيل تنفيذ العقد حتى انقضاء مدة خيار العدول.

**٢- التأسيس على فكرة التعاقب في تكوين العقد**

هناك من يرى بأن الأساس القانوني للحق في العدول يتمثل في فكرة التكوين التعاقبي للرضا [٣]، ووفقاً لذلك فإن عقود الاستهلاك لم تعد تتكون في لحظة زمنية محددة، أي لحظة قبول المستهلك، بالنظر لكون رضا المستهلك بالعقد المقترن بشرط الخيار لن يتكامل إلا بانقضاء المدة التي يجوز فيها تقرير هذا الحق، ولذلك فإن تكوين لحظة القبول تستغرق فترة من الزمن، إذ يتطلب صدور رضا مزدوج للمستهلك على مرحلتين متتابعتين [٤]، تبدأ بصدور القبول وتنتهي بانتهاء مهلة خيار العدول، وتتكون من تصرفين صادرين عن المستهلك، الأول هو قبوله العقد في بداية الوقت، والذي يعد نوعاً من الرضا المؤقت والثاني هو تأكيده لهذا القبول عند نهاية المدة، إلا أن المستهلك إذا أراد العدول فإنه لن يؤكد قبوله الأولي أو يعمد إلى سحب موافقته الأولى خلال مدة الخيار في العدول، وبذلك يحول دون إتمام تكوين عقد ملزم، وبعكس ذلك إذا ما اختار تأكيد رضاه السابق بالعقد، فإن الأثر المترتب على هذا التأكيد تمام العقد منذ صدور هذا التأكيد أو اتصاله بعلم المتعاقد الآخر، دون أن يرتب أي أثر رجعي، وعلى رأس انصار فكرة التكوين التعاقبي نجد الفقيه الفرنسي { كاليه اولوا } الذي يرى بأن خيار العدول لا يمثل اعتداء على القوة الملزمة للعقد، فهو يتواجد في وقت لم ينعقد فيها العقد بعد[٥].

---

**([١]) ينظر: جيروم هوييه، المطول القانون المدني بإشراف جاك غستان، مرجع سابق، ص١٢١-١٢٣.**

**([٢]) نصت المادة (١١٧٤) من القانون المدني الفرنسي على " يعتبر كل التزام باطلا عندما يعقد تحت شرط إرادي من قبل الملتزم" أورده: جورج فيدركر وآخرون، مرجع سابق، ص١١٧٢؛ كما نصت المادة (٢٦٧) من القانون المدني المصري على" لا يكون الالتزام قائما إذا علق على شرط واقف يجعل وجود الالتزام متوقفاً على محض إرادة الملتزم .**

**([3]) Mirabail (Solange), La rétractation en droit privé française, op. cit., p. 121.**

**([4]) Lequette (Y), Simler (Ph), Terré (F), Droit civil, Les obligation, 7éme éd., Dalloz, P.247. .Paris,1999,**

**أورده: وسام فواز طفيلي، مرجع سابق، ص٥٢.**

**([5]) J. Calais Auloy, La loi sur le démarchage à domicile et la protection des consommateur, Dalloz, 1973,chrone., p. 266 ،**

إن ما يعيب هذا الرأي عدم اعترافه بوجود العقد عند صدور الرضا الأول، وهو الأمر الذي يتعارض مع واقع الحال وما اتجهت إليه إرادة الأطراف، خاصة وأنه يجعل من آثار العقد تتراخى إلى وقت لاحق، ومن ثم تأجيل تنفيذها طالما أن انعقادها غير مؤكد[١] .

ومن ناحية أخرى فإن هذه الفكرة تتعارض مع النصوص القانونية المنظمة للحق في العدول، إذ نجد النصوص كثيراً ما تتحدث عن فسخ العقد عند استخدام المستهلك لخياره في العدول، مما لا يدع مجالا للشك بأن هناك عقداً قائماً قبل استعمال الخيار يراد التحلل منه [٢].

**٣- التأسيس على فكرة شرط التجربة**

هناك من أراد الاعتماد على فكرة شرط التجربة كأساس لخيار العدول عن هناك العقد، اعتقاداً بأن المستهلك لم يأخذ قراره بالعدول أو المضي قدما بالتعاقد إلا من خلال التصورات والنتائج التي تكونت لديه أثناء تجربته أو استخدامه للمعقود عليه خلال المدة المحددة للخيار[٣]، فالمشتري يقرر بعد تجربته للمبيع بعد المهلة الممنوحة إما بالقبول أو بالرفض، ويلاحظ أن البيع بشرط التجربة في القانون المدني الفرنسي والعراقي، هو بيع معلق على شرط واقف [٤].

إن هذه الفكرة تقدم تفسيراً منطقياً ومقبولاً نوعاً ما لفترة التروي والتفكير في عقود الاستهلاك، إلا أنها لا تنسجم مع نصوص القانون التي تعتبر العقد الاستهلاكي منعقد من لحظة ارتباط القبول بالإيجاب [٥]، وأن مدة التروي والتفكير الممنوحة للمستهلك عند ثبوت الحق في العدول ليس الهدف منها التحقق من ملاءمة المبيع للاستعمال المخصص له كما وإنما فقط الحال في البيع بشرط التجربة وإنما فقط من أجل إبرام العقد برضا مستنير وتام من قبل

---

**آورده: د د. يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، ع٤٣، يوليو، ٢٠١٠م، ص٢١٦**

**(1) Bernardeau (Ludovic): Le droit rétractation du consommateur un pas vers une doctrine d'ensemble, à propos 1'arrét C. J. C. E., 22 avril 1999, P. 626 .**

**أورده: د. د. عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، مرجع سابق، ص٨٨٨.**

**(٢) فاسل كريستيانس، مهلة التروي، النظرية القانونية والفعالية في حماية المستهلكين، داللوز وسيري، ١٩٩٣م، التقارير الدورية، ص٢٩-٣٠. أورده: مصطفى محمد الجمال، المرجع السابق، ص٢٢٣.**

**(٣) د. يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة إبرام العقد، مرجع سابق، ص٢٦٨؛ د. عبد الفتاح بيومي حجازي، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠٠٨م، ص٩٠.**

**(٤) للمزيد ينظر: جيروم هوييه، المطول في القانون المدني بإشراف جاك غستان، مرجع سابق، ص١٣٠-١٣٣؛ ينظر كذلك: المادة (٥٢٤/٢) من القانون المدني العراقي، والمادة (١٥٨٨) من القانون المدني الفرنسي.**

**(٥) د. مصطفى محمد الجمال، المرجع السابق، ص٢٢٣.**

المستهلك [1]، فضلاً عن الانتقادات التي وجهت إلى فكرة التأسيس على الشرط التعليقي السابق ذكره.

**٤- التأسيس على فكرة الأجل الواقف**

يمكن الاعتماد على فكرة الأجل الواقف، إذ أن خيار المستهلك في العدول يتطابق الوصية من حيث صحة كل من التصرفين، إلا أن نفاذهما مرهون بالعنصر الزمني، وفاة الموصي وفوات مهلة العدول، من ثم فإن كلا التصرفين معلقان على أجل واقف، بصرف النظر عن وقت حدوث الوفاة التي قد تطول أو تقصر إلا أن الوفاة هي واقعة محققة الوقوع في المستقبل، وهي تماثل خيار المستهلك في العدول، إذ أن مدة العدول هي كذلك أمر مستقبلي محقق الوقوع والمتمثل في انقضاء هذه المدة، وهي بمثابة أجل واقف يترتب على انقضاؤها نفاذ عقد الاستهلاك بقوة القانون، لهذا فإن فكرة الأجل الواقف من شأنها تفسير انعقاد العقد بمجرد اتفاق الطرفين مع تعليق آثاره خلال مهلة العدول، بحيث يكون غير نافذ بين أطرافه، وغير لازم بالنسبة للمستهلك[2] . ويبدو لنا أن هذه الفكرة قريبة نوعاً ما من فكرة التأسيس على العقد غير اللازم، إذ أن المستهلك يبقى العقد بالنسبة له غير لازم.

ويجدر بنا الإشارة إلى أن الأجل هو أمر محقق الوقوع، ومن الممكن تحققه في الوصية لان وفاة الموصي أمر محقق الوقوع، أما بالنسبة للأجل المتعلق بفوات المدة لاستعمال خيار العدول فإنه لا يكون محقق الوقوع دائماً وذلك لارتباطه بتصرف صاحب الحق في العدول (المستهلك أو المشتري) وليس بمرور الزمن، فالمسألة مختلفة التصرفين، بين الوصية وخيار العدول، ولذلك بين تبقى هذه الفكرة جديرة بالاهتمام ولكنها لا تخلو من العيوب.

**٥- التأسيس على فكرة العقد غير اللازم**

إن العقد المقترن بالحق في العدول والمبرم صحيحاً يكون نافذاً في مواجهة أحد طرفيه، إما بالنسبة للطرف الآخر صاحب حق العدول فلا يلزمه العقد، إذ بمقدور المستهلك التحلل من العقد وفسخه بإرادته المنفردة دون الحاجة إلى موافقة الطرف الآخر ومن غير الرجوع إلى القضاء، ولذلك لا يعد هذا العقد باتاً إلا بعد مرور مهلة العدول، إذ يكتسب العقد الفعالية اللازمة لتنفيذه بالنسبة للمستقبل، أما إذا مارس المستهلك هذا الحق فإن ذلك يؤدي إلى انتهاء العقد وليس بطلانه [3]. وعلى ذلك فإن هناك أوجه شبه واضحة بين فكرة عدم لزوم العقد خيار

---

**([1]) د. عمر محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ٧٧٤.**

**([2]) د. يوسف شندي، اثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة إبرام العقد، سابق، ص٢٨٦-٢٨٨.**

**([3]) د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المرجع السابق، ص٩٦؛ فاسل كريستيانس، مهلة التروي، مرجع سابق، ص٣٠؛ د. مصطفى محمد الجمال، المرجع السابق، ص٢٢٤.**

العدول، إذ كلاهما يتناول عقداً صحيحاً يمكن نقضه بالإرادة المنفردة لصاحب الحق انتظار رأي المتعاقد الآخر أو القضاء، كما يجب استعمال الخيار خلال مدة معينة وبخلافه سقط الخيار ولزم العقد، فضلاً عن إن استخدام الخيار لا يرتب أي مقابل مالي في حال استناده إلى نص القانون. وعلى الرغم من وجود هذا التشابه بين النظامين إلا أنه من الصعب الاعتماد عليه نواحي، أهمها: كأساس قانوني سليم لخيار المستهلك في العدول، وذلك لاختلافهما من عدة نواحي أهمها:

هناك من يرى بأن عدم لزوم العقد يأتي كأثر لخيار العدول ويوجد بعد وجوده، مع أن المنطق يقول بسبق الأساس على وجود الأثر [١].

ذهب رأي إلى أن اعتبار عقد البيع في بادئ الأمر عقدا غير لازم خلال فترة العدول، وبعد مضي مهلة العدول يحول العقد ذاته إلى عقد لازم، وهذا يعني الاعتراف بأن للعقد الواحد طبيعتين مختلفتين ومتعارضتين، وهذا قول مردود لأن صفة اللزوم أو عدم اللزوم هي صفة ابتداء وانتهاء، فالعقد أما أن يكون لازم أو غير لازم، ولا يجوز أن يظهر العقد الواحد بمظهرين مختلفين [٢].

نحن نميل إلى اعتماد فكرة العقد غير اللازم كأساس لخيار العدول، لوجود تشابه كبير بينهما لا يصل إلى حد التطابق، ولا نتفق مع السرد السابق للاختلافات، فبالنسبة لما قيل بأن الأساس لا يجوز أن يسبق الأثر، فالواقع يشير إلى أن الأثر النتيجة) قد لحق بالعقد بسبب وجود خيار العدول وبذلك أصبحت العلاقة بينهما كالعلاقة بين السبب والنتيجة.

أما فيما يخص عدم جواز ظهور العقد بمظهرين مختلفين، فنحن نتفق إذا حصل ذلك في وقت واحد، إما إذا حصل ذلك في أوقات مختلفة، فيبدو الأمر طبيعي لاسيما وأن من بين خصائص خيار العدول، أنه لا يرد إلا على العقود اللازمة، فتصبح خلال المهلة المحددة عقوداً غير لازمة حتى انتهاء مرور المهلة المحددة، لتصبح بعد ذلك عقوداً لازمة، لذا بات من المنطقي حالة وجود خيار العدول سواء بنص القانون أو الاتفاق، فإن العقد اللازم يصبح غير لازم خلال فترة الخيار، ثم يعود إلى طبيعته بمضي المدة. وعلى ذلك يمكننا القول أن العقد الاستهلاكي المبرم عبر التجارة الإلكترونية، يعد عقداً صحيحاً نافذاً، إلا أنه يبقى عقداً غير لازم لارتباطه بحق المستهلك في العدول عنه خلال الفترة المحددة بالقانون.

---

**(١) د. عبد الله عبد الله محمد العلفي، أحكام الخيار في القانون المدني اليمني، مرجع سابق، ص٣٦. للمزيد ينظر د. عمر محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص٧٧٥.**

**(٢) د. محمد السعيد رشدي، التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة، مرجع سابق، ص١٤١**

## المطلب الرابع

## الاستثناءات الواردة

## على حق المستهلك في العدول

لقد ورد الحق في العدول من خلال نص المادة (١٢١/٢٠) من قانون الاستهلاك، إلا أنه استبعد من نطاق تطبيقه العديد من العقود، إلا إذا اتفق الفرقاء على العكس، وتم تحديد هذه العقود في المادة (١٢١/٢٠/٢) وهي [١].

• عقود توريد الخدمات التي يبدأ تنفيذها، بموافقة المستهلك، قبل انتهاء مهلة السبعة أيام الكاملة.

إن حرمان المستهلك من استعمال حقه في العدول عن العقد في هذه الفرضية يضيع على هذا الأخير فرصة توفير الحماية المقررة له من خلال هذه الآلية البالغة الأهمية، إذ أنها لم تأخذ بنظر الاعتبار أن المستهلك في هذا النوع من التعاقد قد لا يستطيع التأكد من توفر الخصائص التي يريدها في الخدمة المقدمة إليه إلا عند البدء بتنفيذها وتلقي منافعها، فضلاً عن الضغوط التي يمارسها المهني لجعل وقت التنفيذ يبدأ قبل انتهاء المدة القانونية المحددة له لاستعمال حقه بالعدول[٢].

إن الواقع العملي في أيامنا هذه يشير إلى أن موردي الخدمات الإلكترونية يقومون بمنح المشتركين فترة تجريبية للخدمة تحدد بمدة معينة حسب الاتفاق، موقفه من ليقرر المستهلك بعد ذلك فيما إذا كان الخدمة ملائمة له أم لا، من ثم تحديد موقفه من التعاقد، ويبدو لنا أن هذا الحل العملي أفضل من الحل الذي أوجده المشرع الفرنسي.

عقود توريد الأموال أو الخدمات التي يرتبط سعرها بتغير معدلات السوق المالية.

في الواقع أن هذه الفرضية وجدت لحماية المهني بالنسبة للسلع أو الخدمات التي تكون أسعارها مرتبطة بسعر السوق نزولاً أو صعوداً، ويمكن قبول هذا الأمر في الدول التي تعاني من مشاكل اقتصادية، في حين أن الأمر يأتي

بنتائج سلبية على المستهلكين في الدول التي لا تعاني من مشاكل اقتصادية.

عقود توريد السلع التي يتم تصنيفها وفقاً لمتطلبات المستهلك، أو المعطاة صفة شخصية واضحة، أو التي تكون بحكم طبيعتها غير قابلة لإعادة التصدير، أو تكون معرضة للتلف أو للسقوط بسرعة. يبدو لنا أن هذا الاستثناء وارد ومطابق للعدالة لأن السلعة ستكون مطابقة لما طلبه المستهلك وحسب ميوله الشخصية.

---

**([1]) أوردها: جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق، ص١٥٦٢.**

**([2]) M. Trochu, protection des consommateur en matière de contrats à distance, Directive nº 97-7 CE du 20 Mai 1997, D, 1999 chronique, p.179**

**أشار إليه: د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٦٠.**

عقود توريد التسجيلات السمعية أو البصرية أو برامج المعلوماتية بعد أن تكون قد فضت من قبل المستهلك.

وبهذا الخصوص يذكر مجلس شورى الدولة في تقرير له بأن "حق العدول يجب أن لا يسمح للمستهلك بالاستفادة الخدمة دون أن يدفع ما يقابلها، كإعادة برامج المعلومات والأعمال الأدبية والفنية للبائع بعد أعادة إنتاجها أو نسخها، ويكون الهدف من وراء هذا الاستبعاد هو حماية الملكية الفكرية [1].

عقود التزويد بالصحف والمجلات والدوريات.

تتعارض طبيعة هذه العقود مع حق المستهلك في العدول، ولذلك سعي المشرع إلى استبعادها من نطاق هذه الآلية القانونية للحماية، لأن ذلك سيؤدي إلى الحاق الضرر بالمهني.

عقود خدمة المراهنات واليانصيب المرخص به.

وإضافة إلى هذه العقود المستثناة، تم إضافة استثناءين آخرين نصت عليهما المادة (١٢١/٢٠/٤) من قانون الاستهلاك الفرنسي، وهما:

عقود توريد مواد الاستهلاك العادي التي تتم في مكان سكن أو عمل المستهلك من قبل موزعين يقومون بجولات متكررة ومنتظمة. عقود تقديم خدمات الإيواء أو نقل أو إطعام أو ترفيه والتي يجب أداؤها بتاريخ معين أو في فترات محددة.

أما المشرع اللبناني، فإنه استثنى بعض الحالات التي لا يسمح فيها للمستهلك استعمال حق العدول، وقد استعرضت المادة (٥٥/٢) هذه الحالات وهي [2]:

١- إذا استفاد من الخدمة أو استعمل السلعة قبل انقضاء مهلة العشرة الأيام. إن هذه الفقرة واضحة المغزى والمعنى، فالمستهلك الذي يستفيد من الخدمة أو يستعمل السلعة لا

يستطيع الاستفادة من آلية الحق في العدول، وتماشياً مع هذه الفرضية فإن حق المستهلك في العدول قد فرغ من محتواه، لأن الاستفادة من الخدمة أو استعمال السلعة هي الغاية الأساسية للمستهلك من حصوله على السلع أو الخدمات، وهي الوسيلة الوحيدة التي تمكن المستهلك من معرفة مدى ملاءمة السلعة للغرض الذي أعدت من أجله، لذلك يجب أن يكون النص أكثر حرصاً في تحديد محل الاستفادة وطريقة استعمال السلعة، وإلا سوف يحرم المستهلك من الاستفادة من خيار العدول، خاصة وإن عبء إثبات عدم الاستفادة من الخدمة أو عدم استعمال السلعة يقع على عاتق هذا الأخير. ولجبر هذا النقص نقترح أن تصاغ هذه الفقرة

---

**(١) د. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، مرجع السابق، ص١٤٨؛ د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٦١.**

**(٢) أوردها: جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق، ص١٥٦٣.**

كالآتي (إذا استفاد من الخدمة المقدمة لمرة واحدة أو استعمل السلعة الفقرة كالآتي إذا استفاد استعمالاً ينقص من قيمتها أو يمنع تداولها، قبل انقضاء مهلة العشرة الأيام)[1].

٢- إذا كان الاتفاق يتناول سلعة صنعت بناء لطلبه أو وفقاً لمواصفات حددها. هذه الفقرة لا غبار عليها إذ تنص على حالة طلب المستهلك لسلع ذات مواصفات محددة مسبقا من قبله، بحيث أن استعمال المستهلك لحقه في الرجوع سوف يكون لا مبرر له وسوف يضر بالمهني، إلا أن ذلك لن يمنع المستهلك من إرجاع البضاعة إلى المهني بشرط أن يكون الرجوع مبرراً.

٣- إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية، في حال جرى إزالة غلافها.

يبدو أن هذه الفقرة جاءت لتعالج الحالة التي تكون فيها السلع المذكورة مغلفة، أما الغير مغلفة فإنها تدخل ضمن نطاق تطبيق الفقرة الأولى من المادة (٢/٥٥) السابقة الذكر.

٤- إذا كان الشراء يتناول الصحف والمجلات والمنشورات لا سيما الكتب.

٥- إذا تعيبت السلعة من جراء حيازتها من قبل المستهلك.

يبدو أن المشرع اللبناني قد خالف المشرع الفرنسي في جعل المستهلك المتعاقد في محل إقامته يستفيد من الحق في العدول أسوة بالمستهلك المتعاقد عن بعد، بدليل ضمه لأحكام الحق في العدول تحت عنوان واحد في الفصل العاشر من قانون حماية المستهلك اللبناني العمليات التي يجريها المحترف عن بعد أو في محل إقامة المستهلك"، في حين أن المشرع الفرنسي عد عقود توريد مواد الاستهلاك العادي التي تتم في مكان سكن أو عمل المستهلك من قبل موزعين يقومون بجولات متكررة ومنتظمة، من بين الاستثناءات الواردة على هذا الحق.

## الفرع الثاني

## آلية عمل حق المستهلك في العدول

إن هذا الموضوع يتطلب منا البحث في مهلة استعمال هذا الحق وكيفية ممارسته، فضلاً عن الآثار المترتبة عليه، وسنتناول بحثها تباعاً وعلى النحو الآتي:

---

**(1) كما ذكرنا سابقاً، بأن المشكلة قد تم حلها بالنسبة للخدمات من خلال منح المستهلك فترة استعمال تجريبية للخدمة ليقرر بعد ذلك المضي قدماً في التعاقد أو نقض العقد.**

## المطلب الأول

## النطاق الزمني لاستعمال الحق

## في العدول

اختلفت التشريعات الخاصة بحماية المستهلك في تحديد مهلة استعمال الحق في العدول تبعاً لفلسفة كل مشرع، ونوع التعاقد [1] .

حدد المشرع الفرنسي في التعاقد عن بعد المهلة الأصلية بسبعة أيام، متأثراً بالتوجيه الأوربي رقم (٩٧/٧) الذي حددها أيضاً بسبعة أيام عمل، يبدأ سريانها في مجال بيع السلع والخدمات منذ تسليمها للمستهلك، أما بالنسبة لأداء الخدمات فإنها تبدأ منذ لحظة قبول المستهلك العرض المقدم من المهني، وهذا ما نصت عليه المادة (١٢١/٢٠) من قانون الاستهلاك الفرنسي، "تكون للمستهلك مهلة سبعة أيام صريحة لاستعمال حقه بالعدول..... تسري ابتداء من الاستلام بالنسبة للأموال، ومن قبول العرض بالنسبة لتأدية الخدمات". إن ما جاء به التوجيه الأوربي يعد أكثر تحقيقاً لمصلحة المستهلك، لأنه حدد المدة بسبعة أيام عمل كاملة وذلك لأن الأيام الكاملة (٢٤ ساعة لليوم)، إلا أن المشرع الفرنسي نص في الفقرة | رة الأخيرة من المادة (١٢١/٢٠) بأنه "إذا انتهت مهلة السبعة أيام في يوم سبت أو أحد أو يوم عطلة، فتمدد إلى أول يوم عمل يليه" [2].

---

**([1]) إن تحديد مدة الحق في العدول تختلف باختلاف العقود من حيث طبيعة العقود وأهميتها ومدى الصعوبة التي يلاقيها المستهلك في تقدير مدى ملائمة العقد لاحتياجاته، فهي تكبر في العقود التي يترتب عليها دفع مبالغ ضخمة من قبل المستهلك أو التي تجعله ملتزماً لفترة طويلة كعقود البناء والتامين، وتكون أقل في العقود التي ترد على سلع استهلاكية زهيدة الثمن، فمثلاً منح القانون المتعلق بالسعي إلى المنازل بقصد إبرام الاتفاقات المالية الصادر بتاريخ ١٣/١/١٩٧٢، للشخص الذي يوقع في منزله على خطة ادخار أو عقد متعلق بالاستثمار، الحق في العدول لمدة لا يقل عن (١٥) يوماً من تاريخ الاكتتاب، أما البيع في المنازل فقد منح المشرع بمقتضى قانون رقم (٧٢/٦) بتاريخ ٢٢/١٢/١٩٧٢ حق العدول للمستهلك خلال سبعة أيام اعتباراً من تاريخ الطلب أو الالتزام بالشراء؛ للمزيد ينظر: د. حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك، الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، المرجع السابق، ص٤٣-٤٤؛ د. جمال فاخر النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، المرجع السابق، ص١٠٥؛ د. خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص٢٢٦.**

**([2]) ينظر نص المادة (١٢١/٢٠) المشار إليها لدى جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق، ص١٥٦٢ .**

ويلاحظ أن ما يستبعد، حسب هذا النص، من حساب المدة ليس في كل الأحوال، فلو جاءت العطلة في وسط المدة فتحتسب من ضمن المدة، وإنما لا تدخل في الحساب فقط إذا ما جاءت الفترة الواجبة الاستبعاد في نهاية المهلة ليتبين أن هناك فارقاً واضحاً بين ما اعتمده التوجيه الأوروبي والمشرع الفرنسي فيما يخص مدة ممارسة الحق في العدول» [1] .

ويرد على هذه المدة الأصلية استثناء، نصت عليه المادة(١٢١/٢٠) من قانون الاستهلاك الفرنسي "إذا لم تؤد المعلومات المنصوص عنها في المادة (١٢١/١٩)، فإن مهلة استعمال حق العدول ترفع إلى ثلاثة أشهر، أما إذا حصلت تأدية هذه المعلومات خلال الثلاثة أشهر ابتداء من استلام الأموال أو قبول العرض، فإنها تجعل مهلة السبعة أيام المشار إليها في الفقرة الأولى سارية» [2] وهذا يعني إذا أخل المهني بالتزاماته المتعلقة بالإعلام بعد التعاقد، أو كما أسميناه بالإعلام التعاقدي، فإن المهلة تصبح ثلاثة اشهر بدلاً عن سبعة أيام، إلا أن قيام المهني بتنفيذ التزامه بالإعلام التعاقدي خلال هذه المدة، فإن مدة السبعة أيام الأصلية تحتسب من جديد.

ولكن يبقى لدينا التساؤل قائماً فيما لو قام المهني بتنفيذ التزامه بالإعلام اللاحق على التعاقد في الأيام الستة الأخيرة من مهلة الثلاثة أشهر لممارسة الحق في العدول، فهل تكمل عدة الثلاثة اشهر أو يتم حساب المدة الأصلية من جديد؟ نعتقد أن تطبيق النص قد يؤدي إلى جعل المدة تتجاوز الثلاثة أشهر فيما لو قام المهني بتنفيذ التزامه بالإعلام التعاقدي في الأيام الستة الأخيرة لا سيما وأن المشرع الفرنسي عندما حدد مدة الثلاثة أشهر قد أخذ بنظر الاعتبار أنها كافية لاستعمال الحق في العدول، وهذا الحل سوف يضر بالمهني مما يجعله يعمد إلى الامتناع عن تنفيذ التزامه بإعلام المستهلك بالمعلومات الضرورية الخاصة بالتعاقد في المدة المذكورة، وهو الأمر الذي سيعود بالضرر للمستهلك أكثر من نفعه، ولذلك كان الأجدر بالمشرع الفرنسي أن ينص (على أن لا تتجاوز هذه المهلة الثلاثة أشهر في كل الأحوال) وبذلك يستطيع المهني تنفيذ التزامه بالإعلام التعاقدي في أي وقت خلال الثلاثة أشهر.

أما بالنسبة للقانون اللبناني فإن المهلة الأصلية لممارسة الحق في العدول قد نصت عليها المادة (٥٥) من قانون حماية المستهلك وحددتها بعشرة أيام يتم حسابها من تاريخ تسليم السلعة محل عقد الاستهلاك المبرم إلكترونياً بالنسبة للمنتجات، ومن وقت إبرام العقد بالنسبة للخدمات، ويحق لطرفي عقد الاستهلاك الاتفاق على مدة أطول عن تلك المحددة في القانون باعتبار أن العقد

---

**(١) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٦٤.**

**(٢) ينظر: جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق في الصفحة ذاتها.**

شريعة المتعاقدين، إلا أنه لا يجوز الاتفاق على مدة اقصر من تلك التي حددها المشرع، باعتبارها نصوصاً آمرة لا يجوز مخالفها [١].

## المطلب الثاني

## كيفية استعمال المستهلك لحقه

## في العدول

يستطيع المستهلك استعمال خياره في العدول ضمن المدة المحددة له بالقانون دون أن يكون ملزماً بذكر أية مبررات[٢]، وهذا يعني أن الحق في العدول هو حق مطلق تقديري واستنسابي، أي أنه يعتمد كلياً على القرار الحر الصادر من ذلك هل يمكن أن نعتبر هذا الحق فعلاً حق استنسابي؟

المستهلك، ومع أجابت على هذا التساؤل، الغرفة الأولى لمحكمة بداية باريس بقولها «أن حق العدول حق مطلق واستنسابي، يسمح للمستهلك حق تجربة السلعة المطلوبة واستعمالها، وأن هذا الاستعمال المتاح للمستهلك يجب أن لا يؤدي إلى إتلاف الشيء أو جعله غير ملائم للاستعمال»، وكذلك أبطلت المحكمة شرطاً من الشروط العامة المفروضة على المستهلك باعتباره من الشروط التعسفية، والذي ينص على أن حق العدول لا يطبق إذا تم استعمال أو تجربة السلع المستعملة لبعض الدقائق[٣].

لذا فإن المستهلك يستطيع إرجاع السلعة حتى لو قام بفحصها واستعمالها من دون مقابل عدا مصاريف الإرجاع التي يتحملها المستهلك نفسه.

أما في قانون حماية المستهلك اللبناني، فإن المادة (٥٥) منه لم تحدد شكلاً معيناً لممارسة الحق في العدول لكن ذكرت المادة الثالثة من القانون في فصل بيان حقوق المستهلك عن أمكانية قيام المستهلك باستبدال السلعة أو القيام بإصلاحها من قبل المهني أو استرجاع الثمن، ولذلك فإن المستهلك يملك خيارات عدة، فله أن يرد المبيع ويسترد الثمن، أو يطلب استبداله بآخر أن كان ذلك ممكناً، أو يطلب إصلاحه، دون الحاجة إلى إصدار حكم قضائي

---

**([١]) دليل قانون حماية المستهلك في لبنان؛ ينظر: د. فاتن حوى حسين، المرجع السابق، ص١٣٨.**

**([٢]) ينظر الفقرة الأولى من المادة(١٢١/٢٠) من قانون الاستهلاك الفرنسي.**

**([3])Luc Grynbaum Philippe Stoffel- Munk, contrats et responsabilité, communication commerce électronique, 7e année, n° 3, Mars 2005, P.34**

**أشار إليه: زينات طلعت شحادة، المرجع السابق، ص١٢٥.**

بذلك. ولا يجوز للمستهلك التنازل عن هذا الحق لأنه يتعلق بالنظام العام، وعليه كل اتفاق يمنع أو يحد من ممارسته يعد باطلاً[1].

ومما يجدر الإشارة إليه، بأنه "من مصلحة المستهلك عند استعمال الحق في العدول، أن يقوم باستخدام وسيلة تسهل من عملية إثبات هذا العدول، كأن يضمن حقه بالعدول خطاب موصى عليه بعلم الوصول» [2]، أو إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى موقع المهني تفيد بممارسة المستهلك لحقه في العدول في الوقت المحدد.

أما المشرع المصري فقد تبنى حق المستهلك في العدول بطريقة لم تكن بالمستوى المطلوب الذي وصل إليه المشرع الفرنسي واللبناني، إذ نصت المادة (٨) من قانون حماية المستهلك المصري" للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، وذلك إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله...)) لذا نجد أن المشرع المصري حدد الحالات التي يجوز فيها للمستهلك حق إرجاع البضاعة أو استبدالها، بوجود مبرر مقبول، كحالة وجود عيب في السلعة، أو إذا كانت السلعة غير مطابقة للمواصفات، أو إذا كانت السلعة غير مطابقة للغرض الذي تم التعاقد عليها، وكأنه يتكلم عن تطبيق القواعد العامة، مما يتطلب من المستهلك إثبات كل هذه الحالات التي ذكرناها، كإثبات وجود العيب مثلاً، وغالباً ما يعجز المستهلك عن إثبات ذلك.

كما أجاز المشرع المصري للمستهلك أن يمارس حقه بإرجاع السلعة بإحدى الطريقتين:

**الأولى: أن يطلب المستهلك استبدال سلعته بسلعة أخرى.**

**الثانية: أن يطلب رد السلعة مقابل استرداد الثمن، على أنه لا يجوز للبائع يخصم من المستهلك مصاريف النقل والشحن، أو أن يخصم ما قد يكون سدد ن أقساط تأمين على السلعة.**

كما أخذت المادة (٩) من القانون نفسه على عاتقها تحديد التزام المهني المواجهة حق استعمال المستهلك لحقه في الرجوع عن الخدمة، إذ نصت على أنه بلتزم كل مقدم خدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك وذلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعة الخدمة ..... ويتضح من النصين السابقين أن مباشرة الخيار في العدول يتطلب توافر عيب في السلعة أو نقص أو إخلال في الخدمة، لذا فإن الحق الذي يتمتع

---

**(١) د. احمد السعيد الزقرد، الحماية القانونية من الخداع الإعلاني في القانون الكويتي والمقارن، المرجع السابق، ص٢١٤.**

**(٢) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص٦٦.**

به المستهلك لا يعدو أن يكون استبدال السلعة أو استكمال الخلل الموجود بالخدمة أو إعادتها واسترداد المبالغ التي سبق وان تم دفعها [1]. ويبقى التساؤل قائماً في ما ورد في المادة (٨) و(٩) من قانون حماية المستهلك المصري، حول وجود حق العدول أم أنها مجرد تطبيق لنظرية العيوب الخفية أو لفكرة الالتزام بالتسليم المطابق للسلع أو الخدمات؟

أما المشرع العراقي، فإن المتأمل في نصوص قانون حماية المستهلك، يجد أن الفقرة (ثانياً) من المادة (٦) والتي وردت ضمن الفصل الثالث تحت عنوان حقوق المستهلك، قد أشارت ولو من بعيد إلى حق المستهلك في الرجوع، إذ جاء النص (للمستهلك ولكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في هذه المادة إعادة السلع كلاً أو جزء إلى المجهز والمطالبة بالتعويض أمام المحاكم المدنية عن الضرر الذي يلحق به أو بأمواله من جراء ذلك).

نحن نعتقد أن حق المستهلك في العدول لم يصل إلى المستوى المأمول منه، ولا حتى المستوى الذي وصله المشرع المصري، وأقل ما يقال عنه إنه جاء بصياغة تجعل من الوصول إلى هذا الحق غاية في الصعوبة للأسباب الآتية:

١- إن الحق في الرجوع يجب أن لا يكون مبرراً، وهذا ما لم يفعله المشرع، إذ كنا نأمل أن يخضع هذا الحق للسلطة التقديرية للمستهلك دون الحاجة إلى مبرر .

٢- إن ممارسة هذا الحق مرهونة بحصول المستهلك على المعلومات المنصوص عليها بهذه المادة، ولفظ المعلومات جاءت بصيغة مطلقة، أي أن المستهلك

لو حصل على معلومة واحدة من المعلومات المذكورة في الفقرات (ا، ب، ج) من المادة(٦/أولا) فإن المستهلك لا يحق له ممارسة هذا الحق.

٣- إن حق الاسترجاع للسلع كلاً أو جزء لم يقترن بإعادة الثمن للمستهلك، وإنما له حق المطالبة بالتعويض أمام المحاكم المدنية.

٤- لم تحدد مدة معينة لممارسة هذا الحق.

حسب اعتقادنا، نحن لا نبالغ إذا قلنا بأن هذه الفقرة قد تضر بالمستهلك أكثر مما تنفعه، إذ أن النص الحالي قد فرغ من محتواه، لذا كان على المشرع أن يكون أكثر جرأة في صياغة هذا النص ليمنح المستهلك سلطة تقديرية مطلقة في استعمال خيار العدول، دون الخوف من مشكلة عدم استقرار المعاملات التي يتعكز عليها المشرع لتبرير تشريعاته، وليضع نصب عينيه سلامة المستهلك وحماية مصالحه المشروعة، التي هي أولى بالرعاية من المهني أو التاجر الذي يستطيع إيجاد الكثير من الوسائل لحماية مصالحه الخاصة، لذا نقترح على المشرع العراقي

---

**([1]) د. مصطفى احمد أبو عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، المرجع السابق، ص١٨٨.**

تعديل هذه المادة لتصبح أكثر جدية في توفير الحماية للمستهلك كالآتي (للمستهلك ولكل ذي مصلحة، من دون أي مبرر، استبدال وتصبح السلعة، أو إعادتها واسترجاع قيمتها، دون حاجة إلى حكم قضائي، وذلك خلال سبعة أيام تسري من تاريخ التسليم فيما يتعلق بالسلعة، ومن تاريخ التعاقد فيما يتعلق بالخدمات، والمطالبة بالتعويض أمام المحاكم المدنية عن الضرر الذي يلحق به أو بأمواله نتيجة استعمال السلع، إن وجد الضرر).

وفي هذا المقام يمكننا القول بأن المشرع المصرى، وبدرجة أقل المشرع العراقى لم يوفقاً في النص على الحق في العدول، بصورة تمكن المستهلك من التمتع بالحماية مثلما فعل المشرع الفرنسي والمشرع اللبناني.

## المطلب الثالث

## النتائج المترتبة على ممارسة الحق في العدول

يترتب على استعمال الحق في العدول نوعين من النتائج، منها ما هو متعلق بالمهني، والآخر ما هو متعلق بالمستهلك، وسنبحث المسألتين تباعاً:

### أولاً: النتائج المتعلقة بالمهني

إذا استعمل المستهلك خياره في العدول، فيجب على المهني قبول هذا التصرف إذا تم في ميعاده القانوني، ويلتزم برد الثمن الذي دفعه المستهلك، فضلاً عن فسخ عقد القرض الذي أبرمه المستهلك لتمويل هذه الصفقة التي تم العدول عنها.

أما بالنسبة لرد الثمن، يلتزم المهني برد المبالغ التي دفعها المستهلك كمقابل للحصول على السلعة ومن دون تأخير، وعلى أقصى حد خلال الثلاثين يوماً من استعمال المستهلك للحق في العدول، أما إذا تجاوز المهني هذه الفترة فإنه سوف يتحمل فوائد المبلغ الواجب دفعه، محسوباً بالمعدل القانوني المعمول به للفائدة[1] ويستطيع المهني تسديد هذه المبالغ بكل وسائل الدفع المتاحة، وبإمكان المستهلك الذي مارس الحق في العدول اعتماد وسيلة أخرى للتسديد بناء على اقتراح المهني" [2]. وقد يتم توجيه تهمة المخالفة ضد هذا الأخير إذا امتنع عن تنفيذ التزامه برد المبالغ التي دفعها المستهلك مقابل السلعة التي أعادها إليه من قبل الجهات المناط بها

---

**([1]) نصت المادة (١٢١/٢٠/١) من قانون الاستهلاك الفرنسي على أنه (في حال استعمال حق العدول، يكون الممتهن ملزماً بأن يعيد المبلغ إلى المستهلك دون إبطاء، وعلى أقصى حد خلال الثلاثين يوماً التالية لتاريخ استعمال هذا الحق، وفي حال تجاوز هذا الحد، فإن المبلغ المتوجب ينتج حكماً فوائد بالمعدل القانوني المعمول به...) ينظر: جورج فيدركر وآخرون، المرجع السابق، ص١٥٦٢.**

**([2]) جاء في الفقرة الأخيرة من المادة السابقة (يتم هذا التسديد بكل وسائل الدفع، يستطيع المستهلك الذي مارس حقه بالعدول، بناء على اقتراح الممتهن، أن يعتمد آلية تسديد أخرى).**

التحقيق في مجال المنافسة والاستهلاك وقمع الغش، والتي قد تفرض عليه عقوبة الحبس لمدة ستة اشهر وغرامة قدرها (٧٥٠٠) يورو [١].

أما بالنسبة لإنهاء عقد القرض، فإذا كان الوفاء بثمن السلعة أو الخدمة قد تم تمويله كلياً أو جزئياً من قبل المهني نفسه أو شخصاً آخر تم الاتفاق بينه وبين المهني، فإن استعمال المستهلك لخيار العدول يؤدي إلى فسخ عقد الائتمان بقوة القانون، من دون أن يترتب على ذلك أية مصروفات، ماعدا مصاريف فتح الملف أن وجدت. ويدل ذلك على أن المشرع الفرنسي قد اعتبر كلا العقدين واحداً لا يتجزأ، وان زوال الأول يستتبعه زوال الثاني [٢]، ويعد ذلك خروجاً عن مبدأ نسبية العقود، وقد اعتمد المشرع الفرنسي على هذه الخطوة باعتبارها زيادة في حماية المستهلك، وان القضاء يعتمد على وجود الارتباط العقدي بين العقدين على عناصر عدة، منها وحدة التاريخ، أو التوازن الاقتصادي بين قيمة السلع والخدمات وقيمة عقد الائتمان [٣].

**ثانياً: النتائج المتعلقة بالمستهلك**

إن استعمال المستهلك الحق في العدول يؤدي إلى نقض العقد المبرم بينه وبين المهني، مما يتعين عليه رد السلعة أو المنتج أو التنازل عن من دون الخدمة، أن يتحمل أية تبعات قانونية أو مادية، فيما عدا المصروفات التي ينفقها لإرجاع المنتج أو السلعة[٤].

أما بالنسبة للتشريع اللبناني، فإنه إذا ما لجأ المستهلك إلى استعمال خياره بالعدول، فإن ذلك يؤدي إلى نقض العقد السابق، ولا يلزم المستهلك إلا برد السلعة أو التخلي عن الخدمة للمهني دون أن تفرض عليه أية غرامات أو جزاءات، إلا أنه في مقابل ذلك يتحمل مصروفات الإرجاع فقط، وهذا ما نصت عليه المادة (٥٦) من قانون حماية المستهلك اللبناني.

ومن الجدير بالذكر أن المشرع اللبناني عندما فرض على المهني إعادة المبالغ التي يكون قد تقاضاها من المستهلك من خلال المادة المذكورة أعلاه، فإنه لم يحدد المدة القصوى لتنفيذ الالتزام، مما يؤثر ذلك سلباً على استعمال المستهلك لحقه في العدول، إذ لا فائدة تذكر من

---

**([١]) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعده المرجع السابق، ص٦٩.**

**([٢]) المادة (٣١١/٢٥/١) من قانون الاستهلاك الفرنسي والتي أضيفت له بمقتضى المرسوم رقم ٢٠٠١/٧٤١ الصادر في تاريخ ٢٣/٨/٢٠٠١م، أشار إليه: د. محمد حسن قاسم، المرجعالسابق، ص٦٧ .**

**([3]) Auby (5): Les conditions de 1'interdépendance entre le contrat finance et le contrat de crédit، D. 7 octobre 2004, n° 35/7176eme, p.2568**

**أشار إليه: وسام فواز طفيلي، المرجع السابق، ص٦٤.**

**([٤]) ينظر المادة (١٢١/٢٠) من قانون الاستهلاك الفرنسي.**

العدول دون الحصول على الثمن بأسرع وقت، لذلك ينبغي معالجة هذا القصور التشريعي، والزام المهني بتنفيذ موجباته في مدة لا تتجاوز الشهر في كل الأحوال[1].

**([1]) لقد جاءت المادة (٥٧) من مشروع (ECOMI EB) من أجل سد الثغرات الموجودة في المادة (٥٦) من قانون حماية المستهلك اللبناني، إذ نصت على أنه (إذا عدل المستهلك عن موافقته تعاد الحال إلى ما كانت عليه. وعلى المحترف أن يرد إلى المستهلك ما دفعه هذا الأخير من الثمن في مهلة أقصاها ثلاثون يوماً بعد عدوله). ينظر: مشروع متعلق بالاتصالات والكتابة والمعاملات الإلكترونية، المرجع السابق، ص١١٣.**

**المصادر باللغة العربية**


١. د. محمد حسن قاسم القانون المدني العقود المسماة (البيع، التأمين الإيجار)، منشورات الحلبي الحقوقية، ٢٠٠٨م.

٢. د. محمد حسن قاسم الموجز في عقد البيع دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، ١٩٩٦م.

٣. د. محمد حسن قاسم قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٧م.

٤. أسامة احمد بدر ضمان مخاطر المنتجات الطبية، دراسة مقارنة دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٥م.

٥. د. خالد ممدوح إبراهيم إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، ط١، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٦م.

٦. د. خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني في عقود التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٨.

٧. د. خالد ممدوح إبراهيم حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، ط١، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٨م.

٨. د. خالد ممدوح إبراهيم حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية ط١، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٧م.

٩. د. محمد حسين منصور النظرية العامة للالتزام، مصادر الالتزام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٥ م.

١٠. [. جورج فيدركر وأليس تيسران مارتان وكسافيه هنري وفرانسوا جاكوب وغي فيناندە و فرانسوا باراتون و باسكال غيومار، القانون المدني الفرنسي بالعربية ترجمة د. أدور عيد ود. بشير بيلاني طبعة داللوز، عدد ١٠٨، طبعة عربية مركز الدراسات الحقوقية للعالم العربي، مطبعة LEG.O.S.PA، إيطاليا، ٢٠١٢م.

١١. د. الياس ناصيف موسوعة العقود المدنية والتجارية، عقد البيع، ج٨، مكتبة صادر الحقوقية، بيروت ١٩٩٥م.

١٢. د. الياس ناصيف العقود الدولية، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٩م.

١٣. د. عبد الرزاق احمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، عقد البيع والمقايضة، القاهرة، ١٩٦٠م.

١٤. د. عبد الرزاق السنهوري الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٦٤م.

١٥. د. عبد الرزاق احمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد ج ٤، العقود التي تقع على الملكية البيع والمقايضة)، ط٣، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٠م.
١٦. د. جليل الساعدي، مشكلات التعاقد عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، ريم للنشر والتوزيع، بيروت، ٢٠١١م.
١٧. د. عباس العبودي، شريعة حمورابي دراسة مقارنة، الدار العلمية الدولية، بلا مكان طبع، ٢٠٠١م.
١٨. د. عمر محمد عبد الباقي الحماية العقدية للمستهلك دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف بالإسكندرية، ٢٠٠٤م.

## المصادر الأجنبية

### باللغة الفرنسية


1. Alain Benabent: Droit civil, les obligations, 6ed, Montchrestien, 1997.
2. Alexia Roussos, La résolution des différends, lex Electronique, vol 6, n°1, printemps 2000.
3. Cathelineau (Anne): La notion de consommateur en droit interne, à propos d' une dérive, Cont. Conc. Cons, déc., 1999.
4. Cozian (Maurice), L'action directe, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1969.
5. Cynthia Chassigneux, nouvelles voies offertes pour la résolution des conflits en ligne, Lex electronica, 1999.
6. Delvaux (P.H): Les contrats d'adhésion et les clauses abusives en droit belge, in la protection de la partie faible dans les rapports contractuels Comparaisons Franco-Belges, L. G. D. J., 1996 .
7. Feral-Schuhl Christiane, Cyber droit, le droit à l'épreuve de l'internet Dalloz, 2émé éd., 2000.
8. Flour (J.) et Aubert (J. L): Droit Civil, les: obligations, L' act juridique, 6 éme éd, Armand Colin, 1994.
9. Fontaine (M): La protection de la partie faible dans les rapports contractuels, Rapport de synthèse, comparaisons Franco-Belges, L. G. D. J, 1996.
10. Forum des droit sur 1'internet, rapport "les modes alternatifs de règlement des différend", 17 Juin 2002.
11. J. Mestre, Vingt ans de lutte contre les clauses les clauses abusives, Mélanges en hommage à Terré, L'avenir du droit, Dalloz, PUF, éditions du Juris-classeur 1999.
12. J. P. Chazal, Le consommateur existe-t-il, D. 1997. 318-
13. Jacques Ghestin: le principaux contrats spéciaux, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 6em, 1996.،

14. Jean Calais Auloy: L' influence du droit de la consommation sur le droit civil des contrats, T.R.D. civ. 1994.
15. Jean Calais Auloy et Frank Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, 4ed, 1992.
16. Jean Calais Auloy, Droit de la consommation, Dalloz, 3 éd., 1992.
17. Jean Pierre Pizzio, L' introduction de la notion de consommateur en droit français, Dalloz, Sériel, 1982.
18. Joly Cathie Rossalie, le paiement sur le réseaux (comment créer la confiance dans le paiement en ligne) sous la direction du professeur Michel Bibent, thèse doctorat, droit privé, Université Montpellier, 2004.
19. Larroumet, (ch): Droit civil, les obligation, III; Paris, 1986.
20. Le veneur. contrats entre professionnels et législation des clauses abusives, contre. Conc. Consom. Avr. 1996.
21. Olivier Iteanu: Internet et le droit: aspect juridiques du commerce électrique, éd, Eyrolles, 1996.
22. Maingain (B.): Les relations entre employeurs et salaries en droit belge, in la protection de la partie faible dans les rapports contractuels, Comparaisons Franco-Belges, L. G. D. J., 1996.
23. Marie Demoulin Montero Etienne: le régime des communication commerciales: Questions particulières, cahiers du centre de recherches informatique et droit, n° 19, Bruylant, 2001.
24. Markovits(Y van): La directive C.E.E. du 25 juillet 1985, sur la responsabilité du fait des produits défectueux, L. G. D. J., 1990.
25. Mirabail (Solange), La rétractation en droit privé française, L.G.D.J,1997.
26. Pierre et Français Greffe, La publicité et la loi, sixième édition, Paris, 1987.

27. Pocar: La protection de la parité faible en droit international prive, Rec Cours, 1984.
28. Rabih CHENDEB, Le régime juridique du contrat de consommation, étude comparative, préface de Hervé L'ECUYER (Professeur à l' Université Panthéon-Assas "Paris2"), L.G.D.J., Alpha éd., Paris, 2010.
29. Saint Léger: Tribunal de police de Boissy Saint Léger, 3 Fév. 2004, n°04/00014. disponible à l' adresse: http://www.foruminternet.org.
30. Stark (B.) Roland (H.) et Boyer (L.): obligations, contrat, 5 éme éd, litec, 1995.
31. Sylvette Guillemard:" le cyber consommateur est mort, vive l'adhèrent, Journal du droit international, 131 année, janvier, 2004.
32. Thomas Gerbeaux, Internet et le contentieux international, Mémoire DEA droit international 1998.
33. V. Domont- Naert (Français), Les relation entre professionnels et consommateurs en droit belge, rapport belge, la protection de la partie faible dans le rapports contractuels, comparaison franco-belges, L.G. D. J., 1996.
34. Van Over Straeten: Droit applicable et juridiction compétente sur internet, Revue de droit des affaires internationales, 1998.
35. Vassili (Ch.): Injonction de faire et protection judicaire du consommateur, D. 1990.

## ثالثاً: باللغة الإنكليزية


1. Patrick Frazer. Plastic and electronic money, Wood head – Faulkner– Cambridge, USA, 1985.
2. John Harries:( consumers, know your right), 3ed oyez Longman publishing limited, London, 1983.

## رابعاً: المواقع الإلكترونية


1. buraimi.net/vb/showthread.php?t=96042
2. http://www.lex-electronica.org/articles/V5.1/chassiFr.pdf.
3. http://www.acc4arab.com/acc/archive/index.html
4. http://www.ahram
5. http://www.alexcps.com
6. http://www.al-arabeya.net
7. http://www.eco.asu.edu.jo
8. http://www.canevet.com/dotrine/textes/gerbeaux.htm
9. http://www.cc.gov.eg/Courts/Cassation.
10. http://www.consumersarab.org
11. http://www.foruminternet.org
12. http://www.islamonline.net/servlet/Satellite
13. http://www.mubasher.info/ISX/news/
14. http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges
15. www.legifrance.gouv.fr
16. www.almeshkat.net
17. www.alittihad aeldatails.php?ip
18. www.arab-law.org
19. www.arablawinfo.com
20. www.cpa.gov.eg/courtissues.htm
21. Www.mctmnet.gov.com
22. www.omanlegal.net/vb/showthread.
23. www.Sljournal.uaeu.ac.ae
24. www.taghrib.org/Arabic